

# GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

## GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Órgano de Difusión del Gobierno de la Ciudad de México

VIGÉSIMA PRIMERA ÉPOCA

14 DE ENERO DE 2026

No. 1778 TOMO I

### Í N D I C E A L C A L D Í A S

#### Alcaldía Tlalpan

- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Fortalecimiento para las infancias 2026” 2
- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Horizonte urbano, la Alcaldía que cuida, conecta y transforma” 36
- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Laboratorios educativos Tlalpan 2026” 61
- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Nuestra casa se transforma .26” 101
- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Tlalpan 24/7” 135
- ♦ Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de operación del programa social denominado “Tlalpan tu hogar seguro” 163
- ♦ **Aviso** 192

## ALCALDÍA TLALPAN

**Mtra. Gabriela Osorio Hernández**, Alcaldesa del Órgano Político Administrativo en Tlalpan, con fundamento en los artículos 122, Apartado A, Fracción VI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 52 numerales 1 y 4, 53, Apartado A, numerales 1 y 2, 12 Apartado B numeral 1 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 6 Fracción XIV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México; 9, 16, 20, 21, 29, 30, 31 Fracciones I y III y 35 Fracción I de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 Fracción III, 11 y 51 último párrafo de la Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México; 3 Fracciones XX, XXI y XXII, 10, 48, 50, 51, 52, 53, 54, 57, 60, Fracción I, 61 y 67 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México; 4, 28, 30, 31 y 34 del Reglamento de la Comisión Coordinadora del Sistema General de Bienestar Social; y

### CONSIDERANDO

Que con fecha 17 de diciembre de 2025, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 1760 el “Aviso por el cual se da a conocer el acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2026”, por el Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva de la Ciudad de México, emito el siguiente:

### AVISO MEDIANTE EL CUAL SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL “NUESTRA CASA SE TRANSFORMA .26”

#### **1. Nombre del programa social, de la Dependencia, Entidad o Alcaldía responsable.**

##### **1.1. Nombre del programa social:**

- “Nuestra Casa se Transforma .26”.

##### **1.2. Descripción del Programa.**

Fomentar la participación ciudadana y comunitaria mediante la creación de espacios de diálogo, que faciliten la conciliación de conflictos vecinales y sociales, así como fomentar la realización de acciones que mejoren el ámbito vecinal. Promover la participación de las mujeres para la toma de decisiones en los distintos asuntos públicos mediante la libertad de expresión, reunión y asociación.

##### **1.3. Alcaldía responsable de la ejecución del programa social:**

- Alcaldía Tlalpan.

##### **1.4. Las unidades administrativas involucradas en la operación del programa social son:**

- Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana (coordinación);  
- Subdirección de Participación Comunitaria (seguimiento);  
- Subdirección de Concertación Política y Presupuesto Participativo; las Subdirecciones de Promoción y Organización Ciudadana Zona A, Zona B, Zona C, Zona D y Zona E; la Jefatura de Unidad Departamental de Atención Comunitaria y la Jefatura de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales y Presupuesto Participativo (operación).

**1.5.** Este programa social no se ejecuta de manera conjunta con ninguna dependencia, órgano desconcentrado, organismo descentralizado, alcaldía o entidad.

**1.6.** Este programa no es ejecutado de manera independiente por distintas dependencias, órganos desconcentrados, entidades o alcaldías.

## **2. ALINEACIÓN PROGRAMÁTICA.**

### **2.1. Programa Provisional de Gobierno de la Ciudad de México.**

♦ Eje: Ciudad Como Buen Gobierno y Cercano a la Gente.

La interacción cara a cara permite una comprensión más profunda de las necesidades y demandas de la comunidad. Un gobierno que camina las calles se convierte en una autoridad visible y accesible, en la que las personas confían porque saben que sus voces serán escuchadas de manera directa. Este tipo de gobernanza contribuye a fortalecer los lazos de confianza y

cooperación entre la ciudadanía y sus representantes, lo cual es clave para fomentar una mayor participación y corresponsabilidad en los procesos públicos. Al escuchar de manera directa las preocupaciones y sugerencias de la ciudadanía, el gobierno puede tomar decisiones más informadas, ajustadas a las realidades locales y trabajar en la solución de los problemas cotidianos que enfrentan las personas en sus barrios, colonias o pueblos.

Por ello la Alcaldía Tlalpan se alinea en generar espacios de diálogo para contribuir a mejorar la relación entre la población habitante de las unidades habitacionales con el Gobierno de la Alcaldía Tlalpan.

Apoyar la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las colonias, barrios, pueblos originarios, unidades y conjuntos habitacionales de la demarcación Tlalpan.

Proporcionar talleres a las personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, en materia de participación ciudadana y atención vecinal con perspectiva de género.

Igualdad sustantiva para grupos vulnerables, incluyendo mujeres y comunidades indígenas.

- Derecho: El derecho que se promueve o garantiza.

El derecho al buen gobierno es uno de los derechos fundamentales plasmados en la Constitución de la Ciudad de México. Este derecho reconoce que la relación entre el Estado y la ciudadanía no debe fundarse únicamente en la legalidad o la autoridad, sino en la eficacia, la transparencia, la participación y la rendición de cuentas.

- Línea de acción: Se define la acción específica.

- Incentivar la autogestión ciudadana, a partir de la creación y aplicación de soluciones en comunidad.

- Fortalecer el acceso a la información de programas y servicios mediante la difusión y el contacto directo con la ciudadanía.

- Coadyuvar a la atención y conciliación de la demanda ciudadana.

- Promover la organización vecinal en las colonias, unidades y conjuntos habitacionales, barrios y pueblos originarios.

## **2.2. Este programa social incorpora las referencias concretas siguientes:**

a) Contribuye a cumplir con los siguientes objetivos de la Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 de la Organización de las Naciones Unidas: 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas. 16.7. Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

b) Contribuye a hacer valer los siguientes Derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Derechos de la Ciudadanía Mexicanos.

c) El programa contribuye a hacer valer los siguientes Derechos consagrados en la Constitución Política de la Ciudad de México: Ciudad democrática, libertad de reunión y asociación, libertad de expresión, derecho a la información, derecho a un gobierno democrático y a la participación política paritaria. Y a los Deberes de las personas en la ciudad, de la ciudadanía y de la democracia directa, participativa y representativa.

d) Contribuye a cumplir con los siguientes principios de la ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México: Igualdad, equidad de género, equidad social, justicia distributiva, participación, entre otros.

e) Cumplir con La Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en la Ciudad de México.

f) Cumplir con los principios rectores de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de la Ciudad de México:

- El respeto a la dignidad humana de las mujeres;

- La libertad y autonomía de las mujeres;

- La no discriminación;

- La igualdad de género;

- La transversalidad de la perspectiva de género;

g) Cumplir con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, y lo dispuesto en el Artículo 13, el cual establece lo siguiente:

“**Artículo 13.** La Administración Pública impulsará las áreas prioritarias a las que hace referencia este artículo, incorporando

las mismas en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados.”.

Para tal efecto, será obligatorio para todas las Unidades Responsables de Gasto:

**I.** Incorporar el enfoque de género y reflejarlo en los indicadores para resultados de los programas bajo su responsabilidad;

**II.** Identificar y registrar la población objetivo y la atendida por dichos programas, diferenciada por sexo y grupo de edad en los indicadores para resultados y en los padrones de las personas beneficiarias que corresponda;

**III.** Fomentar el enfoque de género en el diseño y la ejecución de programas en los que, aun cuando no estén dirigidos a mitigar o solventar desigualdades de género, se puede identificar de forma diferenciada los beneficios específicos para mujeres y hombres;

**IV.** En los programas bajo su responsabilidad, establecer o consolidar las metodologías de evaluación y seguimiento que generen información relacionada con indicadores para resultados con enfoque de género;

**V.** Aplicar el enfoque de género en las evaluaciones de los programas, con los criterios que emitan la Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México y el Consejo de Evaluación.

### **Agenda 2030.**

Este Programa Social de la Alcaldía Tlalpan, a través de la Dirección de Participación Ciudadana se alinea con el objetivo. -

11. Hacer que las **ciudades y las comunidades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles** de la Agenda 2030, así mismo busca la práctica social de un proceso de participación ciudadana en la construcción de un instrumento de gestión pública:

Como meta buscamos lograr resolver problemas complejos y la participación ciudadana y comunitaria como un fenómeno cada vez más presente en los países. La participación activa de la ciudadanía puede contribuir a los desafíos que nos indica la Agenda 2030.

### **Definición de población objetivo y beneficiaria.**

Se estima una población objetivo de 250,000 personas, habitantes de colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan, que padecen conflictos vecinales o sociales y requieren mejoramiento de su entorno físico, a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Ley vigente en la materia.

### **Derechos Humanos.**

Este apartado se enfoca en los derechos humanos y su implementación en programas específicos. Incluye:

Conforme a lo establecido en la Constitución de la Ciudad de México, este programa social se alinea a los artículos 6. Ciudades de libertades y derechos, apartado G. Derecho a defender los Derechos Humanos; artículo 9. Ciudad Solidaria, en su apartado A. Derecho a la vida digna; artículo 11. Ciudad Incluyente.

♦ Capítulo del Programa de Derechos Humanos: Es el apartado donde se selecciona el capítulo correspondiente.

Espacios de Participación. - Se constituyen por grupos temáticos relacionados con los derechos, grupos de población y estrategias contenidos en el Programa, que tienen como propósito ampliar la participación y coordinación entre la ciudadanía y los entes públicos para dar seguimiento al Programa;

Artículo 4.- Toda persona o grupo de personas que habiten o transiten en el Distrito Federal son titulares de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados internacionales firmados y ratificados por los Estados Unidos Mexicanos y las leyes aplicables del Distrito Federal. Su ejercicio implica deberes correlativos de respeto a los derechos de los demás.

Grupos de atención prioritaria: Se refiere a los grupos que se consideran de atención prioritaria. Originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan, que padecen conflictos vecinales o sociales y requieren mejoramiento de su entorno físico, a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Ley vigente en la materia.

La población usuaria estimada es de 250,000 personas que habitan en colonias, barrios, pueblos originarios, unidades y conjuntos habitacionales, que representa 35.72% de la población de habitantes de Tlalpan, que de acuerdo con el INEGI corresponde a 699,928 habitantes, siendo 365,051 mujeres y 334,877 hombres.

### **3. DIAGNÓSTICO.**

En la Alcaldía Tlalpan persisten problemáticas sociales que afectan la convivencia vecinal, la cohesión comunitaria y el ejercicio efectivo de derechos humanos, particularmente en lo referente a la participación ciudadana y la relación entre la población y el gobierno. Estas problemáticas se expresan de manera diferenciada en colonias, barrios, pueblos originarios, unidades y conjuntos habitacionales, y tienen un impacto mayor en mujeres y grupos históricamente discriminados, lo que exige analizar el fenómeno desde un enfoque de género, igualdad y no discriminación.

La demarcación cuenta con 699,928 habitantes, de los cuales el 52.2% son mujeres (INEGI 2020). Sin embargo, la autonomía y participación femenina se ven restringidas debido a factores estructurales como la persistencia de roles de género, la desigual distribución del trabajo doméstico y de cuidados, y dinámicas familiares que limitan su involucramiento

en actividades comunitarias. A pesar de estas barreras, son principalmente las mujeres quienes sostienen, impulsan y participan de manera más activa en las acciones comunitarias, aun cuando enfrentan mayores cargas y obstáculos para ejercer plenamente su derecho a la participación. De acuerdo con ENADIS 2022, una proporción significativa de mujeres aún debe solicitar permiso para participar en actividades sociales o comunitarias, lo cual vulnera su derecho a la participación y refuerza las desigualdades de género. Esta situación se acentúa en sectores como la población indígena, afroamericana, personas con discapacidad, población LGTBTTTIQA+ y personas adultas mayores, quienes enfrentan condiciones adicionales de exclusión.

La baja participación comunitaria constituye uno de los principales elementos del problema. La ENCUCI 2020 reporta que solo el 10.5% de la población adulta ha trabajado colectivamente para resolver problemas de su comunidad, lo que evidencia un tejido social debilitado y una limitada apropiación de los mecanismos de participación ciudadana. La desinformación, la falta de canales efectivos de comunicación, la escasa interacción entre ciudadanía y gobierno, y el deterioro del entorno físico refuerzan esta desarticulación y generan conflictos vecinales recurrentes. A ello se suma que en la Alcaldía Tlalpan se presenta un bajo Índice de Desarrollo Social (0.83), lo que se traduce en desigualdades en el acceso a servicios, infraestructura y oportunidades de bienestar.

Históricamente, la Alcaldía ha implementado acciones orientadas a fortalecer la participación ciudadana desde 2010, mediante diversos programas que han buscado mejorar la vinculación entre habitantes y gobierno. No obstante, la persistencia del problema y la continuidad de los niveles reducidos de cohesión social muestran que dichas acciones, aunque valiosas, no han sido suficientes para transformar las causas estructurales que sostienen la desigualdad, la discriminación y la escasa organización comunitaria.

Si esta tendencia continúa, es previsible que la fragmentación social, los conflictos vecinales, la desconfianza institucional y el deterioro del entorno físico se profundicen, vulnerando derechos esenciales como el derecho a la ciudad, a la participación, a un entorno seguro y a la vida comunitaria armónica. Esto afecta especialmente a las mujeres y a los grupos en situación de vulnerabilidad, quienes dependen en mayor medida de redes comunitarias sólidas para el ejercicio pleno de sus derechos.

Por ello, se considera indispensable la intervención del Gobierno de la Alcaldía Tlalpan para fortalecer la participación ciudadana, mejorar los canales de comunicación con la comunidad, promover la igualdad sustantiva, atender conflictos vecinales, recuperar espacios públicos y reconstruir el tejido social. La presencia territorial de las personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios permite articular estos esfuerzos mediante diagnósticos comunitarios, acompañamiento social, difusión de información institucional y actividades que favorezcan el bienestar colectivo. Esta intervención integral es fundamental para avanzar hacia comunidades más cohesionadas, informadas, participativas y libres de cualquier forma de discriminación. Siendo garante del derecho de toda hacer tratada de forma igualitaria sin exclusión o restricción arbitraria para aprovechar plenamente los derechos humanos, buscando erradicar toda discriminación motivada por origen étnico, género, capacidades diferentes, condición social, religión o cualquier otra que atente contra la dignidad humana de las, los y les Tlalpanenses.

### **3.1. Antecedentes.**

El origen del programa se encuentra en 2010, cuando surgió como acción institucional con el nombre de “Promotores de la Dirección General de Enlace Ciudadano”; en 2016 cambia de nombre a “Participación Ciudadana en Programas Sociales Tlalpan”; a partir del 2019 se convirtió en un programa social llamado “Cultivando Comunidad con la Participación Ciudadana”, con el propósito de crear una mayor vinculación, generadora de conciencia social entre habitantes y las autoridades de la Alcaldía Tlalpan, continuando así en el 2020, y para el 2021 se diseñaron e implementaron proyectos comunitarios en las colonias, barrios y pueblos originarios de la Alcaldía. Otro aspecto para resaltar es que desde el 2014 se implementó la acción social “Mejor Unidad” para el beneficio y mejora de las unidades y/o conjuntos habitacionales de la alcaldía. En 2019 cambió nuevamente de denominación a “Comunidad-es Tlalpan”, pero a diferencia de otros años se implementó como programa social para brindar una atención integral a toda la población. En 2020 el programa social continuó operando bajo la denominación “Unidad-es Tlalpan”; para el ejercicio 2022 se unificaron los programas sociales “Cultivando Comunidad con la Participación Ciudadana” y “Unidad-Es Tlalpan” para diseñar e implementar el programa social “Alianza con Tlalpan” con la finalidad de atender y beneficiar a un mayor número de personas con actividades y acciones en materia de atención, orientación y participación ciudadana. En los años 2023 y 2024 el programa social continuó bajo el nombre de “Alianza con Tlalpan”, contando con la participación de personas beneficiarias enlaces y de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, de las cuales el 70.1% fueron mujeres. En el año 2025 el programa es denominado “Nuestra Casa se Transforma 2025”. En el cual el 71.26% fueron mujeres.

**3.2. Identificación del problema público prioritario en conjunto con la ciudadanía.**

De acuerdo con el INEGI 2020, la población total de la Alcaldía Tlalpan es de 699,928 habitantes, dando un total de 365,051 mujeres y 334, 877 hombres, quienes pueden experimentar desigualdad social, entendida como la limitación sistemática del pleno ejercicio de los derechos humanos, esta desigualdad surge y se sostiene a partir de relaciones de poder desequilibradas que, de manera estructural, dejan fuera a determinados grupos vulnerables. Esta exclusión se alimenta de creencias arraigadas, prejuicios y estereotipos de género que colocan a mujeres y hombres en posiciones de valor desigual, lo cual termina legitimando prácticas de discriminación y marginación, de acuerdo con “La Encuesta Sobre Discriminación en la Ciudad de México” (2021), en Tlalpan las causas más comunes de discriminación son:



Fuente de consulta: Encuesta Sobre Discriminación en la Ciudad de México” (2021) pp. 13.

En este marco, la violencia estructural se presenta como el origen más profundo de la desigualdad. Dicha violencia establece diferencias en las oportunidades reales de acceso a los derechos, pues concibe la igualdad únicamente desde el plano legal y no desde una perspectiva sustantiva generando dentro de las comunidades conflictos vecinales o sociales, todo esto provocado por una serie de elementos conjugados como la falta de comunicación y cohesión entre la ciudadanía, en las comunidades y a su vez de estos con las autoridades del Gobierno. “Derivado de la falta de interés y la escasa participación de la sociedad en los procesos de participación ciudadana, se abre una brecha de desigualdad para alcanzar el bienestar comunitario, [según la Encuesta Nacional de Cultura Cívica (ENCUCI) 2020, existe poca cohesión social, debido a la poca frecuencia con la que las comunidades se reúnen para participar en actividades de asuntos públicos o para resolver un conflicto vecinal].

Asimismo, la ausencia de mecanismos efectivos que promuevan el diálogo y la construcción colectiva de acuerdos incrementa la percepción de desconfianza hacia las instituciones públicas, lo que a su vez limita la generación de soluciones duraderas. Esta situación coloca a la ciudadanía en un estado de vulnerabilidad social, ya que impide el fortalecimiento de redes de apoyo comunitarias y dificulta la consolidación de un tejido social sólido que permita prevenir, atender y resolver problemáticas comunes en beneficio de todas y todos.



[Fuente: INEGI, “Encuesta Nacional de Cultura Cívica” (ENCUCI) 2020, junio, 2021.].

En este contexto, los resultados muestran que la ciudadanía busca integrarse individualmente en actividades diferentes a las que generan bienestar hacia su comunidad de acuerdo con la siguiente gráfica:



[Fuente: INEGI, “Encuesta Nacional de Cultura Cívica” (ENCUCI) 2020, Junio, 2021.].

Según datos del INEGI de la Encuesta Nacional de Cultura Cívica 2020, únicamente el 10.5 % de la población de 18 años y más trabajó con otras personas para resolver problemas de la comunidad durante los últimos doce meses. Esta cifra refleja una participación ciudadana limitada, que, si bien muestra la existencia de voluntad colectiva, también evidencia que la mayoría de la población permanece al margen de los procesos de colaboración vecinal.

La escasa frecuencia con la que se generan estas dinámicas comunitarias impide consolidar redes de apoyo sólidas y dificulta la construcción de soluciones conjuntas frente a problemáticas sociales cotidianas, debilitando con ello el tejido social y la capacidad de respuesta organizada en los territorios.

Fuente: Encuesta Nacional de Cultura Cívica (ENCUCI) 2020. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodemo/ENCUCI20\\_Nal.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodemo/ENCUCI20_Nal.pdf) ).

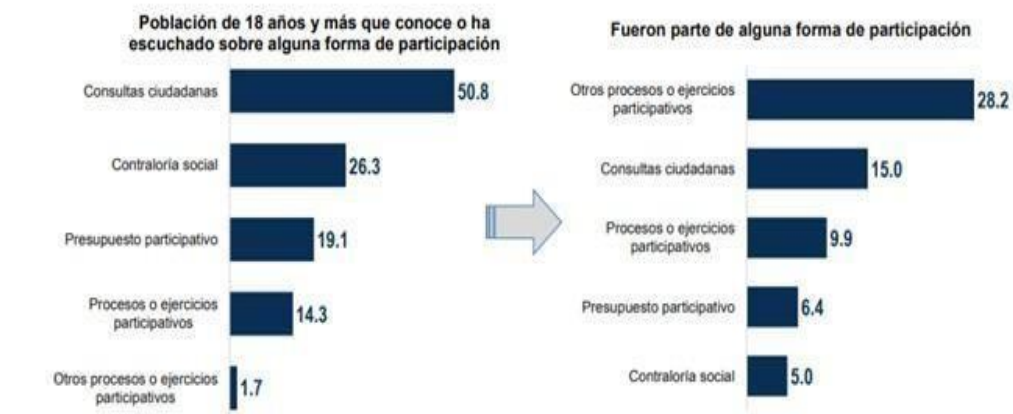
De acuerdo con la Encuesta Nacional de Cultura Cívica 2020 (ENCUCI), el 81.9% de la población de 15 años y más en el área de Mesoamérica Central no ha realizado algún tipo de trabajo voluntario en su comunidad en los últimos 12 meses, mientras que solo 18.1% ha realizado trabajos en su comunidad, como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Encuesta Nacional de Cultura Cívica (ENCUCI), 2020.

En ese mismo sentido la encuesta muestra que 56.3% de la población de 18 años y más conoce o ha escuchado hablar sobre alguna forma de participación ciudadana, mientras que 15% ha participado en los últimos 12 meses en consultas ciudadanas, representado en el siguiente esquema:

**56.3%** de la población de 18 años y más *conoce o ha escuchado hablar sobre alguna forma de participación*. Con mayor frecuencia, **50.8%** *conoce o ha escuchado hablar de las consultas ciudadanas* y **15%** de esta población *ha participado en ellas en los últimos 12 meses*.



Fuente: Encuesta Nacional de Cultura Cívica (ENCUCI), 2020.

Acudimos a esta información, la cual refleja que aproximadamente la mitad de la población ha decidido sobre algún proceso que genere bienestar en las comunidades.

Cabe mencionar que la pobreza que se presenta en la Alcaldía Tlalpan es uno de los factores que interviene en la presencia de conflictos vecinales o sociales entre la población, ya que existe un limitado acceso a servicios y programas que los Gobiernos locales ofrecen. De acuerdo con el Índice de Desarrollo Social 2020 publicado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, menciona que Tlalpan se encuentra con bajo índice de Desarrollo Social con un puntaje de 0.83 posicionándose en el lugar 11 entre las 16 alcaldías.

De acuerdo con los datos identificados en la Encuesta Nacional sobre Discriminación 2010, a la pregunta ¿regularmente pide usted permiso o avisa a su esposo o pareja o algún familiar para participar en actividades comunitarias o sociales?, se estimó que en el 57.7% de las mujeres se mantiene algún tipo de control sobre sus actividades, al pedir permiso o dar cuenta de ello para su participación.

Según datos de la Encuesta Nacional sobre Discriminación (ENADIS) 2022, aproximadamente el 21% de las mujeres de 18 años y más en México declaró que, en los últimos 12 meses, solicitó permiso a su pareja o algún familiar para participar en actividades comunitarias o sociales. Este dato refleja una persistente restricción en la autonomía de las mujeres para ejercer su derecho a la participación, limitando su involucramiento en procesos de toma de decisiones colectivas y en la construcción de tejido social. Aunque se observa una ligera disminución respecto a mediciones anteriores, la cifra sigue siendo significativa y evidencia la necesidad de promover entornos que favorezcan la igualdad de género y la plena participación ciudadana. (INEGI. (2022). Encuesta Nacional sobre Discriminación (ENADIS) 2022, [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadis/2022/doc/enadis2022\\_resultados.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadis/2022/doc/enadis2022_resultados.pdf?utm_source=chatgpt.com) ).

Por lo que estas problemáticas se ven agudizadas en este sector poblacional toda vez que las mujeres participan en condiciones de desventaja respecto a los hombres, por el limitado y desigual acceso a los recursos productivos, procedimientos organizativos o programas gubernamentales; además de su desigual participación en los órganos de decisión comunitaria, social y política.

Aunado a lo anterior, la Encuesta Nacional sobre el Uso del Tiempo (INEGI, 2019), refleja que las mujeres invierten más tiempo en el trabajo de cuidados, papel preponderante de las mujeres en sus hogares. Son ellas quienes llevan a cabo el trabajo de cuidados, el cual muchas veces no se considera como relevante y, se piensa como un deber “natural” de las mujeres. Esto implica que las mujeres tengan menos tiempo para las denominadas actividades no productivas o personales, como la participación ciudadana.

Originado principalmente por los estereotipos y roles de género hacia las mujeres, que generan prejuicios que fomentan la discriminación, no solo con actos individuales sino también mediante leyes, estructuras e instituciones jurídicas y sociales, que establecen desigualdades de género como un fenómeno social, jurídico y cultural.

Por lo que incentivar la participación política y comunitaria de las mujeres, como se ha observado en el presente programa social, es primordial para que accedan a diversas oportunidades de desarrollo y emancipación que les aleje de conductas de riesgo tales como la violencia de género, la violencia en la comunidad y la violencia política, dirigida contra las mujeres, entre otros.

En conclusión, la falta de participación en actividades, el empleo inadecuado de herramientas de participación ciudadana y la carencia de espacios de diálogo comunitario, son algunos elementos del problema social a atender. Aunado a lo anterior, también existe una desintegración comunitaria la cual ocasiona conflictos vecinales, así como poca armonía entre las comunidades, esto sumado a la falta de atención de las peticiones y solicitudes de las comunidades, lo cual genera desconfianza hacia las autoridades del gobierno.

La participación comunitaria, especialmente cuando se incorpora una perspectiva de género, no solo fortalece la cohesión social, sino que también promueve la equidad y la justicia en la toma de decisiones colectivas. Garantizar que mujeres y hombres puedan involucrarse plenamente en la resolución de problemas vecinales y en la construcción de proyectos comunitarios contribuye a generar espacios más inclusivos y democráticos. Fomentar esta participación activa permite visibilizar necesidades específicas de diferentes grupos, reducir desigualdades históricas y construir un tejido social resiliente, capaz de responder de manera conjunta a los desafíos locales y de garantizar que el bienestar comunitario se distribuya de manera equitativa.

### **3.2.1. Causas centrales que determina el problema público.**

Las causas centrales del problema se relacionan con el debilitamiento del tejido social en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan, lo que ha derivado en una participación predominantemente individualizada de la población en las actividades de gobierno. Esta fragmentación sociocultural ha reducido la articulación comunitaria para participar en mecanismos de participación ciudadana, tales como las asambleas vecinales, los comités de participación y otros espacios destinados a la mejora colectiva del entorno.

A ello se suma un vínculo institucional débil entre la Alcaldía y la población, permeado por una marcada desconfianza hacia las autoridades, así como por un limitado conocimiento respecto de los programas, servicios y actividades disponibles. La Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) 2024 del INEGI ha evidenciado niveles sostenidos de desconfianza ciudadana en las autoridades locales, especialmente entre las mujeres, quienes reportan mayor percepción de inseguridad y menor confianza institucional. Esta condición afecta su disposición a participar en actividades comunitarias y gubernamentales.

Desde un enfoque de género, es indispensable reconocer que estas causas operan de manera diferenciada entre mujeres y hombres. La persistente brecha de desigualdad, muestra que las mujeres continúan enfrentando obstáculos estructurales para acceder a espacios de participación pública y toma de decisiones.

En promedio la carga desproporcionada de trabajo no remunerado identificada por la Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo (ENUT 2024), en donde se estima que las mujeres dedican 41.9 horas semanales a tareas doméstica y de cuidados, mientras que los hombres sólo destinan 18.3 horas; limitando de esta manera la participación de las mujeres, de modo que la fragmentación del tejido social reproduce un ciclo de baja presencia de las mujeres en la vida pública.

Aunado a lo anterior, las mujeres enfrentan barreras específicas como el riesgo de violencia política de género, la falta de espacios seguros y la persistencia de estereotipos que consideran los asuntos públicos como ámbitos predominantemente masculinos. Todo ello evidencia que la falta de participación ciudadana y comunitaria no solo deriva de la fragmentación social y la desconfianza institucional, sino también de factores de género que condicionan el acceso desigual de las mujeres a la esfera pública.

### **3.2.2. Efectos centrales del problema social.**

Los efectos del problema social se manifiestan directamente en la ausencia de redes de apoyo vecinal y comunitario, lo cual profundiza la desconfianza de la ciudadanía hacia las personas servidoras públicas de la Alcaldía Tlalpan. Esta falta de cohesión social deriva en un bajo involucramiento de la población en la identificación y atención de problemáticas comunes, así como en una escasa participación en los mecanismos institucionales de participación ciudadana. De igual forma, la falta de convivencia vecinal debilita el sentido de pertenencia hacia los espacios comunes y limita la capacidad colectiva para organizarse frente a situaciones que afectan a la ciudadanía y su entorno.

Desde un enfoque de género, estos efectos impactan de manera diferenciada a las mujeres. Diversos estudios muestran que, cuando no existen redes comunitarias sólidas, las mujeres enfrentan mayores dificultades para acceder a apoyo en situaciones de violencia, inseguridad y movilidad cotidiana. La Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU 2024) confirma que las mujeres reportan niveles más altos de percepción de inseguridad (67.8 % de las mujeres frente al 54.4 % de los hombres), lo cual influye negativamente en su decisión de participar en actividades comunitarias realizadas en el espacio público, especialmente durante horarios vespertinos o nocturnos.

En conjunto, estos efectos no solo mantienen la baja participación ciudadana, sino que también profundizan las desigualdades de género, limitan la construcción de comunidades cohesionadas y obstaculizan la creación de entornos seguros, participativos y equitativos.

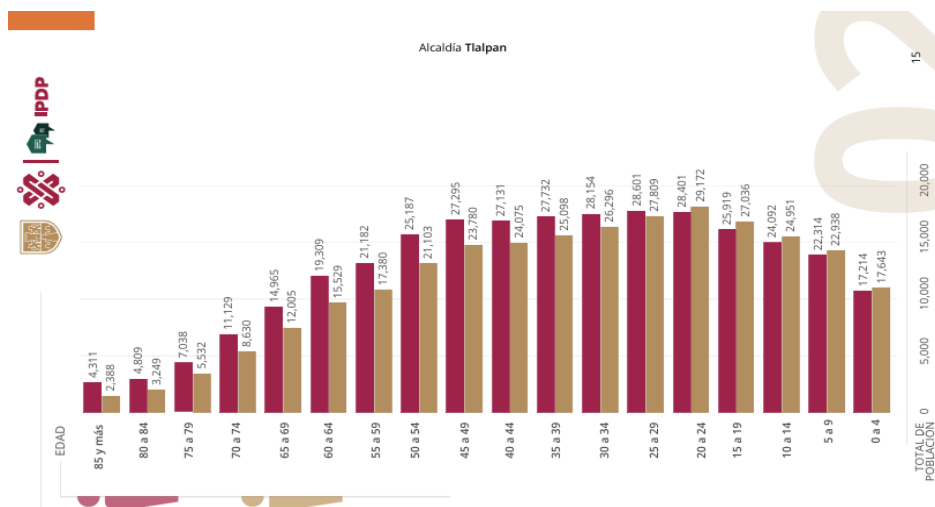
**3.2.3.** Los derechos sociales que son vulnerados como consecuencia del problema social son el derecho a la ciudad, a la ciudad solidaria, armónica, productiva, incluyente, habitable, segura, educadora y del conocimiento; a los instrumentos de la planeación democrática para el desarrollo; al ordenamiento territorial, y a los derechos de los pueblos y barrios originarios y comunidades indígenas residentes.

Además, considerando los derechos reconocidos en la Constitución Política de la Ciudad de México, los derechos que se vulneran como consecuencia de no atender el problema social son: el deber de participar en la resolución de problemas y temas de interés general y en el mejoramiento de las normas que regulan las relaciones en la comunidad, a través de los mecanismos de democracia directa y participativa.

El no atender estas carencias de participación y cohesión comunitaria tiene implicaciones que trascienden lo individual y afectan la calidad de vida colectiva. La ausencia de redes sociales activas no solo debilita la confianza hacia las instituciones, sino que también limita la capacidad de las comunidades para organizarse frente a emergencias, impulsar proyectos de mejora urbana o ejercer una vigilancia ciudadana efectiva. Reconocer y garantizar los derechos sociales vinculados a la vida comunitaria resulta esencial para transformar la participación en una herramienta que reduzca desigualdades, fortalezca el sentido de pertenencia y promueva la corresponsabilidad entre ciudadanía y autoridades en la construcción de entornos más seguros, solidarios y equitativos.

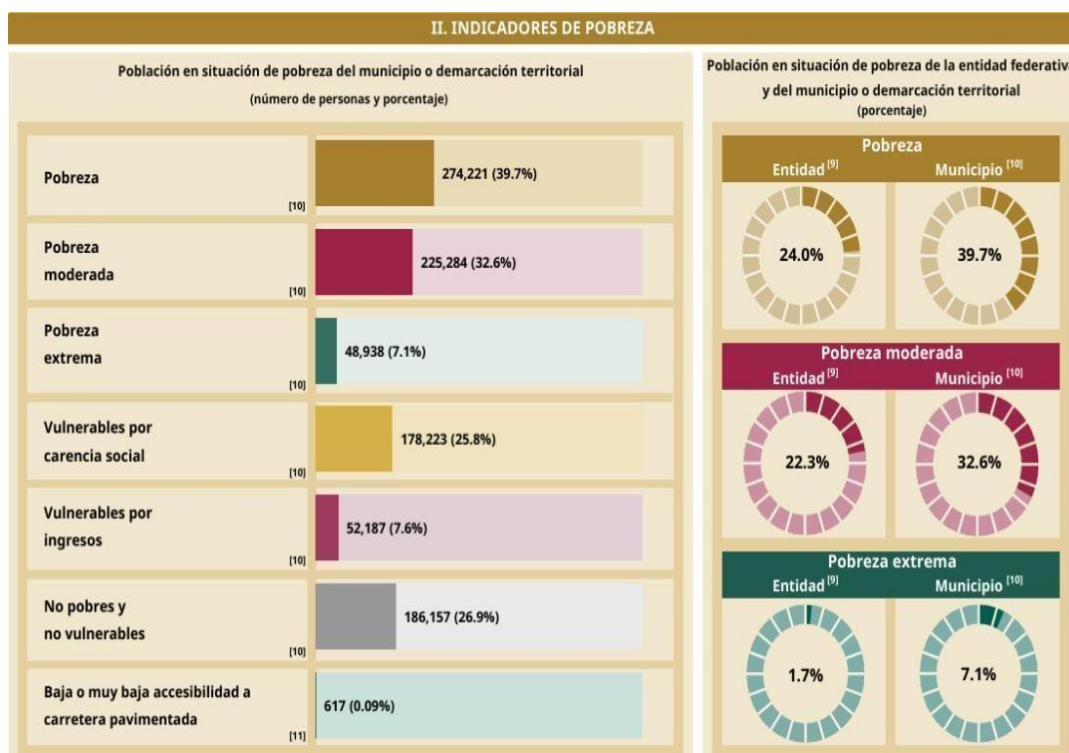
Lo anterior da cuenta de la importancia de diseñar programas sociales para atender desde un enfoque de género la participación ciudadana que garantice la democracia participativa, entendida como el derecho de las personas a incidir, individual o colectivamente, en las decisiones públicas y en la formulación, ejecución, evaluación y control del ejercicio de la función pública.

**3.2.4.** La población potencial, son las 699,928 personas que habitan en la Alcaldía Tlalpan de acuerdo con el INEGI 2020. Siendo el 52.2% mujeres y 47.8% hombres; de acuerdo al Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva en su documento “Panorama Geográfico y Estadístico. Tlalpan. 2024”, los grupos etarios por sexo en Tlalpan se reflejan en la siguiente gráfica:



De acuerdo al Informe Anual Sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social 2025. Tlalpan. Secretaría de Bienestar, la población Indígena por autoadscripción es de 64,754 personas; la población Afromexicana es de 12,245 personas, de la cual las mujeres representan el 51.1%, mientras que los hombres representan el 48.9%. La población con alguna condición de discapacidad es de 35,488 personas; y la población adulta mayor es de 86,756 personas y conforme El Sistema de Información para el Bienestar (2024) se estima que 23,635 personas habitantes de Tlalpan se autoadscriben como pertenecientes a la población LGBTTTYQA+, es decir un aproximado del 3.37%.

En cuanto a los indicadores de pobreza en la Alcaldía Tlalpan la Secretaría de Bienestar ha publicado la siguiente gráfica:



Fuente de Consulta: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/973139/09012\\_Tlalpan\\_2025.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/973139/09012_Tlalpan_2025.pdf).

**3.2.5.** Se requiere la intervención del Gobierno de la Alcaldía para ayudar a garantizar los derechos y contribuir al bienestar de la población que habita en colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales que padecen conflictos vecinales o sociales y requieren del mejoramiento de su entorno físico, además, se presenta el uso inadecuado de los mecanismos de participación ciudadana, la carencia de espacios de diálogo comunitarios, junto con el desinterés de la población a la colaboración vecinal, falta de cohesión y la necesidad de fortalecer las habilidades necesarias para el consenso vecinal, en beneficio y mejora de las comunidades.

En el ámbito local, el Gobierno de la Ciudad de México promueve el programa social “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX)”, sin embargo, en el ámbito de su competencia, el programa persigue objetivos diferentes y la cobertura está en función de la naturaleza del programa.

Como objetivo es contribuir a formar comunidades orientadas, informadas, participativas y que puedan desarrollar habilidades para la toma de decisiones sobre aspectos que generan bienestar en su comunidad. Esto se pretende lograr con el apoyo de las 174 personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios cuyas actividades tendrán como objetivo integrar a la población mediante acciones de colaboración, vinculación, concertación y participación ciudadana.

**3.2.6.** En la Alcaldía Tlalpan no hay programas sociales de orden federal o estatal que persigan los mismos objetivos y propósitos, que genere coincidencias o duplicidades.

### 3.3. Teoría del Cambio. – Programa Social “Nuestra Casa se Transforma .26”.

<b>Problema Público</b>	En diversas colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan persisten conflictos vecinales, deterioro del entorno físico, desinformación, débil articulación comunitaria y limitada capacidad para identificar, gestionar y canalizar las necesidades sociales. Esto afecta la convivencia pacífica, dificulta la relación entre ciudadanía y gobierno, reduce la cohesión comunitaria, y limita el ejercicio efectivo de derechos sociales.
<b>Supuesto Central</b>	Si se conforma, capacita y despliega un equipo de 174 beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios de servicios para realizar recorridos territoriales, levantar diagnósticos sociales, apoyar en la conciliación de conflictos, organizar actividades comunitarias, ejecutar jornadas de mejoramiento de entorno físico y brindar información institucional, entonces se fortalecerá la cohesión social, la convivencia vecinal, la corresponsabilidad ciudadana y la atención oportuna a necesidades sociales, contribuyendo al bienestar de la población de Tlalpan.

Insumos/Actividades	Resultados	Efectos a corto plazo	Efectos a mediano plazo	Impacto
Presupuesto	158 Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios	Mayor acceso a información institucional	Reforzamiento del tejido social	Comunidades más seguras, cohesionadas, informadas y participativas en Tlalpan
174 Personas Beneficiarias Enlaces y Facilitadoras de Servicios	16 Personas Beneficiarias Enlaces	Mejor articulación entre ciudadanía y Alcaldía	Mejor convivencia comunitaria	Con entornos urbanos más ordenados
Materiales para jornadas de imagen urbana	800 recorridos comunitarios realizados	Atención más rápida de necesidades comunitarias	Población más informada y participativa	Fortalecimiento de la convivencia vecinal y reducción sostenida de conflictos sociales, contribuyendo al bienestar comunitario
Materiales de difusión de actividades	150 conflictos conciliados aproximadamente	Reducción inicial de tensiones y conflictos vecinales	Conflictos comunitarios gestionados pacíficamente	
Herramientas de registro territorial y diagnóstico	180 jornadas de imagen urbana ejecutadas	Entornos urbanos más limpios, ordenados y cuidados	Mayor apropiación ciudadana del espacio público	
Capacitación en participación ciudadana, género, DDHH conciliación y cultura de paz	150,000 personas informadas mediante brigadas			
	Diagnósticos por colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de Tlalpan			
	Actividades de integración realizadas			

	<p>02 talleres impartidos a Personas Beneficiarias Enlaces y Facilitadoras de Servicios en materia de participación ciudadana y atención vecinal con perspectiva de género</p> <p>04 talleres y conversatorios impartidos a Personas Beneficiarias Enlaces y Facilitadoras de Servicios con perspectiva de género para lograr la erradicación de todo tipo de violencia hacia las mujeres</p>			
--	---	--	--	--

#### **4. OBJETIVOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN.**

##### **4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Promover la participación ciudadana y comunitaria, en particular la de las mujeres, en las colonias, barrios y pueblos originarios, unidades y conjuntos habitacionales de la demarcación, mediante la incorporación de personas beneficiarias enlaces y facilitadoras de servicios, que impulsen la creación de espacios de diálogo, que faciliten la conciliación de conflictos vecinales y sociales, así como fomentar la realización de acciones que mejoren el espacio público.

##### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN.**

###### **4.2.1. Objetivos específicos.**

1) Fomentar la participación ciudadana y comunitaria mediante la creación de espacios de diálogo, que faciliten la conciliación de conflictos vecinales y sociales, promoviendo la cultura de la paz y la dignificación del espacio público. Identificar la demanda ciudadana a través del desarrollo de recorridos, brigadas informativas y elaboración de diagnósticos, coadyuvando para que las necesidades de las colonias y pueblos originarios mejoren el ámbito vecinal.

2) Promover la participación ciudadana, fortaleciendo el liderazgo de las mujeres para la toma de decisiones en los distintos asuntos públicos mediante la libertad de expresión, reunión y asociación; capacitando a las personas beneficiarias enlaces y facilitadoras de servicios en materia de participación ciudadana, derechos humanos, resolución de conflictos, cultura de la paz y prevención de las violencias, todo ello con perspectiva de género.

4.2.2. Las acciones previstas para alcanzar los objetivos del programa, que permitirán asegurar la igualdad en el trato y eliminar la discriminación por sexo, que limita a mujeres y hombres en su desarrollo en la participación ciudadana, son:

- Seleccionar a un grupo de 174 personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios que desarrollen las actividades del programa social.
- Promover el consenso entre las autoridades de la alcaldía y la población mediante el diálogo, la toma de decisiones y la resolución de conflictos.
- Incentivar la autogestión ciudadana, a partir de la creación y aplicación de soluciones en comunidad.
- Fortalecer el acceso a la información de programas y servicios mediante la difusión y el contacto directo con la ciudadanía.
- Coadyuvar a la atención y conciliación de la demanda ciudadana.
- Promover la organización vecinal en las colonias, unidades y conjuntos habitacionales, barrios y pueblos originarios.
- Generar espacios de diálogo para contribuir a mejorar la relación entre la población habitante de las unidades habitacionales con el Gobierno de la Alcaldía Tlalpan.
- Apoyar la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las colonias, barrios, pueblos originarios, unidades y conjuntos habitacionales de la demarcación Tlalpan.
- Proporcionar talleres a las personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, en materia de participación ciudadana y atención vecinal con perspectiva de género.

**4.2.3.** El objetivo general define el propósito amplio del programa y expresa el cambio social que se busca alcanzar a largo plazo, en este caso fortalecer la participación ciudadana y comunitaria, especialmente la de las mujeres, mediante espacios de diálogo, conciliación de conflictos y mejora del espacio público en la demarcación. En cambio, los objetivos específicos desagregan ese propósito en resultados concretos y alcanzables, orientados a cómo se logrará dicho cambio, como impulsar la toma de decisiones colectivas a través del ejercicio de derechos de participación y fortalecer una cultura comunitaria basada en la equidad y la igualdad sustantiva mediante la capacitación de personas beneficiarias con perspectiva de género.

## **5. DEFINICIÓN DE POBLACIÓN OBJETIVO Y BENEFICIARIA.**

**5.1.** Se estima una población objetivo de 250,000 personas, habitantes de colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan, que padecen conflictos vecinales o sociales y requieren mejoramiento de su entorno físico, a través de diferentes mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Ley vigente en la materia.

**5.2.** La población objetivo del programa a 250,000 habitantes (35.72 % de la población total de Tlalpan) que residen en las 175 unidades territoriales y los 09 pueblos originarios de la Alcaldía Tlalpan, de acuerdo a una proyección basada en el Panorama Geográfico y Estadístico en Tlalpan del Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva. Este conjunto está compuesto por aproximadamente 130,000 mujeres (52%) y 120,000 hombres (48%), y presenta una composición social diversa donde 23,000 personas se auto adscriben como indígenas (9.2%), 4,250 forman parte de la población afroamericana (1.7%), 12,500 viven con alguna discapacidad (5%), 45,000 son niñas, niños o adolescentes (18%) y 30,000 son personas adultas mayores (12%), según a una proyección basada en el Informe Anual Sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social 2025 en Tlalpan, de la Secretaría de Bienestar. Todas estas personas habitan en distintos entornos urbanos y rurales de Tlalpan, donde enfrentan conflictos vecinales o sociales que requieren acciones de mejoramiento comunitario a través de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la ley vigente.

- **Personas Beneficiarias:** aquellas personas que forman parte de la población atendida por los programas sociales y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente;

- **Personas Beneficiarias Enlaces y Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios:** 174 personas beneficiarias facilitadoras de servicio, al menos 104 serán mujeres.

- **Personas Usuarias Finales:** 250,000 personas usuarias que habitan en colonias y pueblos originarios de la Alcaldía Tlalpan, con una cobertura del 35.72% de la población Tlalpanense.

**5.3.** Se implementará el programa social en todas las Unidades Territoriales y pueblos originarios de la Alcaldía, principalmente en aquellas con bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social, donde se contempla atender a una población beneficiaria de aproximadamente 250,000 personas usuarias que habitan en las colonias y pueblos de Tlalpan.

**5.3.1.** En primer lugar, por razones presupuestales, este programa social no está en condiciones de alcanzar la universalidad; es decir, no garantiza el apoyo a la totalidad de los habitantes de la demarcación. Por lo tanto, de conformidad con los artículos 52 y 60 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, el apoyo económico que se otorgará en el marco de este programa social será a 174 personas quienes serán personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

**5.3.2.** En segundo lugar, se priorizará a la población que habita principalmente en unidades territoriales con alto índice de situación de pobreza y rezago social y muy bajo, y grupos que se encuentren en situación vulnerable. En el caso de personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, cuando la demanda sea mayor a los espacios disponibles el criterio de priorización será ser mujer.

**5.3.3.** En tercer lugar, cuando no sea factible o suficiente la focalización territorial y la priorización por grupos de edad, se sumará un mecanismo transparente de aleatorización y sorteo para el otorgamiento de beneficios, apoyos, transferencias o ayudas a la población, que permita seleccionar de forma clara a las personas beneficiarias del programa entre el universo de la población que sufre el problema y tiene derecho a recibir atención.

**5.3.4.** No Aplica.

5.4. Los requisitos de acceso del programa social serán transparentes, neutrales, apartidistas, institucionales y congruentes con los objetivos y la población beneficiaria definida por el diseño programático, tomando en consideración los principios generales de la política social de la Ciudad de México, particularmente el de universalidad.

### **Operación.**

#### **Personas beneficiarias Enlaces.**

- 1) Coadyuvar en la atención y orientación de demandas ciudadanas.
- 2) Vincular a la población con las autoridades de la Alcaldía Tlalpan.
- 3) Apoyar en la realización de las Asambleas Generales.
- 4) Motivar la participación comunitaria.
- 5) Elaborar y dar seguimiento a los diagnósticos sociales de las colonias, barrios o pueblos originarios que le sean asignados.
- 6) Promover y asistir a recorridos en corresponsabilidad vecinal.
- 7) Realizar jornadas informativas en los que se promueva los programas, servicios y actividades de la Alcaldía Tlalpan.
- 8) Generar espacios de diálogo para la resolución de conflictos la ciudadanía.
- 9) Apoyar en la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la demarcación Tlalpan, en el acompañamiento de sus tradiciones, usos y costumbres.
- 10) Promover y organizar jornadas de mejoramiento de la imagen urbana.
- 11) Coordinar el desarrollo de las actividades de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.
- 15) Organizar la vinculación de la Alcaldía Tlalpan con la población Tlalpense mediante la participación ciudadana.
- 13) Proporcionar el enlace entre la Alcaldía Tlalpan y la población Tlalpense para la recepción y canalización de las distintas demandas, propuestas e iniciativas ciudadanas.

#### **Personas beneficiarias facilitadoras de servicios.**

- 1) Coadyuvar en la atención y orientación de demandas ciudadanas.
- 2) Vincular a la población con las autoridades de la Alcaldía Tlalpan.
- 3) Apoyar en la realización de las Asambleas Generales.
- 4) Motivar la participación comunitaria.
- 5) Elaborar y dar seguimiento a los diagnósticos sociales de las colonias, barrios o pueblos originarios que le sean asignados.
- 6) Promover y asistir a recorridos en corresponsabilidad vecinal.
- 7) Realizar jornadas informativas en los que se promueva los programas, servicios y actividades de la Alcaldía Tlalpan.
- 8) Generar espacios de diálogo para la resolución de conflictos de la ciudadanía.
- 9) Apoyar en la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la demarcación Tlalpan, en el acompañamiento de sus tradiciones, usos y costumbres.

5.5. En caso de que proceda, se aplicarán acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o la falta de acceso de las mujeres, poblaciones étnicas y de la comunidad LGTBTTTIQA+ a las mismas oportunidades. Los requerimientos y la documentación a presentar, además de los procedimientos de acceso, para la inclusión de las personas en el programa social, pueden variar, en cuyo caso se emitirán lineamientos específicos.

### **6. METAS FÍSICAS.**

6.1. En 2026, el programa busca beneficiar a 174 personas beneficiarias enlaces y facilitadoras de servicios, de las cuales al menos 104 serán mujeres, para atender a aproximadamente 250,000 personas usuarias (con una cobertura del 35.72% de la población tlalpense), con servicios de: brigadas informativas, identificación de necesidades, jornadas de mejoramiento de la imagen del entorno físico y organización de actividades de integración vecinal.

6.2. Las metas físicas que se pretenden alcanzar para el ejercicio fiscal 2026 son:

- Brindar atención aproximadamente a 250,000 personas usuarias que habitan en colonias y pueblos originarios la Alcaldía Tlalpan, que padecen conflictos sociales o requieren mejoramiento de su entorno físico.
- Seleccionar a 174 personas beneficiarias enlaces y facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social, de las cuales se procurará la incorporación de, al menos, 104 mujeres.
- Llevar a cabo alrededor de 800 recorridos o reuniones vecinales mediante los cuales se identificará la demanda ciudadana de forma presencial.

- Levantar y dar seguimiento a los diagnósticos para atender las necesidades que tienen las colonias y pueblos originarios de la Alcaldía.
- Procurar la conciliación de alrededor de 150 conflictos de la ciudadanía entre las personas vecinas, comités que integran las personas ciudadanas y consejos de los pueblos, acción que podrá ser presencial y/o de manera virtual.
- Apoyar, organizar y realizar brigadas informativas en la Alcaldía Tlalpan, de forma presencial y digital, logrando impactar al menos a 150,000 personas ciudadanas.
- Se estima coordinar 180 jornadas de mejoramiento a la imagen urbana en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de Tlalpan.
- Apoyar en la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las unidades territoriales de la demarcación Tlalpan.
- Realizar 02 talleres dirigidos a las personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, en materia de participación ciudadana y atención vecinal con perspectiva de género.
- Realizar un taller dirigido a las personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, en materia de derechos humanos, atención de conflictos y cultura de la paz.
- Realizar 04 talleres y conversatorios, con perspectiva de género para lograr la erradicación de todo tipo de violencia hacia las mujeres.

6.3. Las metas van a ser cuantificadas y verificadas.

6.4. Se guardará congruencia con las metas definidas y la suficiencia presupuestal asignada para este programa en el año 2026.

6.5. Se realizará el análisis cualitativo de las metas físicas realizadas.

6.6. Se utilizarán procedimientos e instrumentos de carácter digital, a fin de comprobar el ejercicio de los recursos asociados a la intervención.

## 7. ORIENTACIONES Y PROGRAMACIÓN PRESUPUESTALES.

En este apartado se deberá integrar la forma de ejercer el presupuesto de acuerdo a las necesidades y objetivos del programa social:

7.1. La suficiencia presupuestal para este programa social en el ejercicio 2026 es de \$17,680,680.00 (diecisiete millones seiscientos ochenta mil seiscientos ochenta pesos 00/100 M.N.).

El presupuesto será ejercido únicamente en apoyos económico a personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, la forma de erogar el presupuesto.

7.2. Indicar la forma en la que se erogará el presupuesto, incluyendo montos por rubro, número de ministraciones, frecuencia, periodicidad y otras especificaciones.

### PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL PARA PERSONAS BENEFICIARIAS ENLACES Y PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS

Denominación	Número de personas	Calendarización	Ministraciones	Monto unitario mensual	Monto mensual	Monto anual	% del presupuesto total
Enlace	16	Ene – Dic	12	\$12,840.00	\$ 205,440.00	\$2,465,280.00	14%
Persona beneficiaria facilitadoras de servicios	158	Ene – Dic	12	\$8,025.00	\$1,267,950.00	\$15,215,400.00	86%

**CALENDARIO PRESUPUESTAL**

<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>
\$1,473,390.00	\$1,473,390.00	\$1,473,390.00	\$1,473,390.00
<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>
\$1,473,390.00	\$1,473,390.00	\$1,473,390.00	\$1,473,390.00
<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
\$1,473,390.00	\$1,473,390.00	\$1,473,390.00	\$1,473,390.00
<b>Total</b>			
\$17,680,680.00			

**7.3.** El monto unitario por otorgar a personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios es: Enlace \$12,840.00 y persona beneficiaria facilitadora de servicios \$8,025.00 mensuales.

El total de personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios es de 174. La temporalidad y cantidad de las ministraciones que les serán otorgadas corresponderán a los meses que permanezcan activos en el programa.

**7.4.** Este programa social no cuenta con gastos de operación.

**8. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO.**

Los requisitos de acceso del programa social serán transparentes, neutrales, apartidistas, institucionales y congruentes con los objetivos y la población beneficiaria definida por el diseño programático, tomando en consideración los principios generales de la política social de la Ciudad de México, particularmente el de universalidad.

Para la solicitud de acceso, se tomará como referencia el formato único de trámite, con las adecuaciones y necesidades del programa.

No se establecerán requisitos adicionales a los establecidos en estas Reglas de Operación.

**Las personas interesadas en participar en el presente programa social deberán cumplir con los siguientes requisitos:****Personas beneficiarias facilitadoras de servicios Enlace y Personas beneficiarias facilitadoras de Servicios:**

- ◆ Ser habitante de la demarcación Tlalpan.
- ◆ Tener 18 años de edad o más.
- ◆ No ser persona trabajadora de la administración pública del Gobierno de la Alcaldía Tlalpan, bajo ningún tipo régimen laboral.
- ◆ Saber leer y escribir.
- ◆ Contar con disponibilidad para realizar las actividades del programa.
- ◆ No ser persona beneficiaria facilitadora de servicios de algún programa social o acción social en la Alcaldía Tlalpan.
- ◆ En caso de haber sido parte del programa social “Nuestra Casa se Transforma” en 2025 o ejercicios previos, contar con expediente completo y haber cumplido con los requisitos de permanencia y no haber incurrido en alguna de las causales de baja de dicho programa social.
- ◆ Las personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán abstenerse de alterar o falsificar documentos o información generados durante la realización de actividades.

**Personas usuarias:**

- ◆ Ser habitante de Tlalpan.
- ◆ La población de Tlalpan podrá participar y ser beneficiaria de las actividades implementadas por el programa social sin distinción alguna.
- ◆ Por la propia naturaleza del programa no es factible solicitar a las personas usuarias la Clave Única de Registro Poblacional (CURP), esta situación solo aplica para el caso de personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

**8.1. DIFUSIÓN.**

**8.1.1.** Las presentes reglas de operación se publicarán en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México; asimismo, se podrán consultar en la página web <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/>. La convocatoria para el ingreso al presente programa social se publicará en la página web <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx> a más tardar quince días después de que se publiquen las reglas de operación. Posterior a la primera convocatoria, en caso de que se requiera, se realizará un proceso de recepción y selección de solicitudes personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, el cual se dará a conocer a través de la página web de la alcaldía, lo anterior con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos del programa social.

**8.1.2.** Las personas interesadas en participar como personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios podrán consultar o solicitar información sobre los requisitos y procedimientos de participación, de lunes a viernes, en un horario de 09:00 a 15:00 horas, en las oficinas de la Dirección General de Participación Ciudadana, ubicadas en Plaza de la Constitución número 1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000, Ciudad de México, en donde podrán aclarar sus dudas, únicamente con previa cita, o bien de manera telefónica en el número 5589571512.

**8.1.3.** Lugares donde podrán solicitar la información sobre el programa social:

Área	Ubicación	Teléfono	Horarios
Dirección General de Participación Ciudadana	Plaza de la Constitución número 1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000	5589571512 / 55-54-83-15-00 Ext. 4101	Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas
Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana	Plaza de la Constitución número 1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000	5589571517-	Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas
Subdirección de Concertación Política y Presupuesto Participativo	Plaza de la Constitución número 1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000	S/N	Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas
Subdirección de Participación Comunitaria	Plaza de la Constitución número 1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000	S/N	Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas
Subdirección de Promoción y Organización Ciudadana Zona A	Avenida San Fernando s/n, esquina calle Madero, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000, Tlalpan, Ciudad de México	55-55-73-58-18	Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas
Subdirección de Promoción y Organización Ciudadana Zona B	Canal de Miramontes s/n, Col. Villa Coapa, C.P. 14390 Tlalpan, Ciudad de México	55-56-73-01-49	Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas
Subdirección de Promoción y Organización Ciudadana Zona C	Izamal 144 esquina Tekal, Col. Héroes de Padierna, C.P. 14050, Tlalpan, Ciudad de México.	55-56-31-09-72	Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas
Subdirección Promoción y Organización Ciudadana Zona D	Avenida San Fernando s/n. esquina calle Madero, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000, Tlalpan, Ciudad de México	55-55-73-58-18	Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas
Subdirección Promoción y Organización Ciudadana Zona E	Reforma 22, Pueblo de San Andrés Totoltepec, C.P. 14400, Tlalpan, Ciudad de México	S/N	Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas
Jefatura de Unidad Departamental de Atención Comunitaria	Plaza de la Constitución número 1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000	S/N	Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas
Jefatura de Unidad Departamental de Presupuesto Participativo	Plaza de la Constitución número 1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000	S/N	Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas

**8.1.4.** Además, con el fin de garantizar que todas las personas identificadas como población objetivo conozcan este Programa Social, se implementarán estrategias de difusión mediante un lenguaje sencillo, incluyente y accesible, utilizando los medios más adecuados para dicho público. Asimismo, en el caso de contar con recursos para materiales audiovisuales se incorporarán criterios de accesibilidad para personas con discapacidad, incluyendo subtítulos en redes sociales, textos alternativos, interpretación en Lengua de Señas Mexicana (LSM) con alto contraste y una selección cuidadosa de colores.

**8.1.5.** Este programa social es ajeno a cualquier partido político, asociaciones, sindicatos, o cualquier otro grupo ajeno al marco institucional.

## **8.2. REQUISITOS DE ACCESO.**

**8.2.1.** Los requisitos de acceso a los programas sociales serán transparentes, neutrales, apartidistas, institucionales y congruentes con los objetivos y la población beneficiaria definida por el diseño programático, tomando en consideración los principios generales de la política social de la Ciudad de México, particularmente el de universalidad.

**8.2.2.** Se establecerán requisitos de acceso y formas de presentación de solicitudes, favoreciendo el uso de herramientas y formularios digitales que pongan a disposición en la ADIP, y documentación compatible con las disposiciones sanitarias vigentes en cada momento en la Ciudad de México, fomentando en particular la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información y garantizando la no aglomeración y la seguridad de las personas. Para la solicitud de acceso, se tomará como referencia el formato único de trámite, con las adecuaciones y necesidades del programa.

**8.2.3.** No se establecerán requisitos adicionales a los establecidos en estas Reglas de Operación.

**8.2.4.** Las personas interesadas en participar en el presente programa social deberán cumplir con los siguientes requisitos:

### **Personas Beneficiarias Enlaces y Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios:**

1. Ser habitante de la demarcación Tlalpan.

2. Tener 18 años de edad o más.

3. No ser persona trabajadora de la administración pública del Gobierno de la Alcaldía Tlalpan, bajo ningún tipo régimen laboral.

4. Saber leer y escribir.

5. Contar con disponibilidad para realizar las actividades del programa.

6. No ser persona beneficiaria facilitadora de servicios de algún programa social o acción social en la Alcaldía Tlalpan.

7. En caso de haber sido parte del programa social “Nuestra Casa se Transforma” en 2025 o ejercicios previos, contar con expediente completo y haber cumplido con los requisitos de permanencia y no haber incurrido en alguna de las causales de baja de dicho programa social.

Las personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán abstenerse de alterar o falsificar documentos o información generados durante la realización de actividades.

### **Personas usuarias:**

1. Ser habitante de Tlalpan.

2. La población de Tlalpan podrá participar y ser beneficiaria de las actividades implementadas por el programa social sin distinción alguna.

**8.2.5.** Por la propia naturaleza del programa no es factible solicitar a las personas usuarias la Clave Única de Registro Poblacional (CURP), esta situación solo aplica para el caso de personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, cuya identificación no tenga visible el CURP.

## **8.3. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO.**

El ingreso al presente programa social será a través de lo previsto en las presentes reglas de operación, las cuales sirven como convocatoria a la población en general. Lo anterior sin menoscabo de las convocatorias públicas que se den a conocer mediante un aviso publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información para el Bienestar Social (SIBIS) y en la página de la Alcaldía Tlalpan <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, mismas que contendrán los siguientes elementos:

**8.3.1.** Los trámites para presentar la solicitud de acceso al programa serán simples, sencillos, transparentes y razonables.

**8.3.2.** Las personas interesadas en ser personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios deberán cumplir con lo establecido en los numerales 8.2, 8.3.4, de las presentes reglas de operación.

**8.3.3.** Las áreas responsables de asesorar, acompañar, subsanar o corregir cualquier solicitud de acceso a este programa social que presente algún problema, falla u omisión son la Dirección General de Participación Ciudadana y Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana. Las personas servidoras públicas encargadas de esta cuestión realizarán los esfuerzos necesarios para que las personas interesadas en ser personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios completen de forma válida y adecuada las solicitudes. Las personas que hayan presentado solicitudes, que cumplan con los requisitos de acceso, documentación y hayan realizados los procedimientos de acceso en tiempo y forma y no hayan sido seleccionadas formarán parte de una lista de espera.

**8.3.4.** Las personas interesadas en formar parte de este programa social como personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, en los plazos establecidos en la convocatoria, deberán entregar la siguiente documentación, en las oficinas de la Dirección General de Participación Ciudadana, ubicadas en Plaza de la Constitución 1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de las 9:00 a las 16:00 horas, solamente con previa cita, para lo cual deberán comunicarse vía telefónica al número 55-89-57-15-12 en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 16:00 horas, o bien, podrán enviar la documentación escaneada en formato PDF al correo electrónico: [nuestracasasetransforma26@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:nuestracasasetransforma26@tlalpan.cdmx.gob.mx) solamente se aceptará documentación legible, sin tachaduras ni enmendaduras, la cual podrá ser cotejada contra el original en cualquier momento:

**Personas Beneficiarias Enlaces y Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios.**

Las personas interesadas en ser personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios en la implementación del presente programa social deberán presentar en copia simple y original para su cotejo los siguientes documentos:

**Personas beneficiarias facilitadoras de servicios y Personas beneficiarias facilitadoras de servicios Enlace:**

1. Formato único de trámite E200-PC-NCST.26, el cual será proporcionado por la unidad responsable de la operación al momento de presentar sus documentos.
2. Comprobante de domicilio, no mayor a tres meses anteriores a la presentación de la solicitud (agua, predial, servicio telefónico doméstico o móvil, gas, energía eléctrica o constancia de residencia expedida por la Ventanilla Única de Trámites de la Alcaldía Tlalpan). Solo en caso de que no sea visible en la identificación oficial o que sea distinta a esta.
3. Identificación oficial vigente con fotografía, (credencial para votar, pasaporte, cédula profesional, o cartilla de Servicio Militar Nacional).
4. Clave Única del Registro Poblacional (CURP) solo en caso de que no aparezca en la identificación oficial presentada.
5. Una fotografía tamaño infantil.

En caso de baja de uno o más personas beneficiarias facilitadoras de servicios, se tomará en consideración la lista de espera resultante del proceso de convocatoria de aquellas personas que no fueron seleccionadas. De no existir personas candidatas, se abrirá un proceso extraordinario de recepción de documentos el cual se dará a conocer en la página oficial de la Alcaldía Tlalpan.

La Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana designarán a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios denominadas enlace, conforme a la documentación presentada y la experiencia que demuestren para el logro de las metas del programa social.

**Personas usuarias:**

Las personas usuarias no entregarán ningún documento para recibir las actividades brindadas por el programa social. Su participación será reportada en los instrumentos de medición implementados en las actividades coordinadas por este programa social.

La recepción de documentos de aspirantes para personas beneficiarias facilitadoras de servicios será durante los tres días hábiles siguientes a la entrada en vigor de las presentes reglas de operación. La selección y publicación de los resultados de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios seleccionadas, se realizarán al sexto día hábil de la entrada en vigor de las presentes reglas de operación.

**8.3.5.** El tiempo máximo de respuesta de solicitudes de atención o incorporación a este programa social no podrá exceder de 30 días hábiles. Todas las solicitudes de incorporación tendrán que ser respondidas en tiempo y forma y tendrán que estar adecuadamente motivadas.

**8.3.6.** En caso de que proceda, se aplicarán acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o la falta de acceso de las mujeres, poblaciones étnicas y de la comunidad LGTBTTTIQA+ a las mismas oportunidades.

**8.3.7.** En caso de que se presente alguna situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los requerimientos y la documentación a presentar, además de los procedimientos de acceso, para la inclusión de las personas en el programa social, pueden variar, en cuyo caso se emitirán lineamientos específicos.

**8.3.8.** En el caso que se presente una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia para la población migrante se contemplarán apoyos sociales humanitarios.

**8.3.9.** En los criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para población en situación de vulnerabilidad o discriminación, se cuidará en todo momento la no revictimización de las poblaciones vulnerables.

**8.3.10.** La persona solicitante podrá conocer su trámite, y su aceptación o no al programa social a través de la consulta de personas aceptadas, que se publicará en la página de internet de la Alcaldía Tlalpan <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, de acuerdo con las fechas indicadas en la convocatoria que para tal fin se emita. En caso de que la persona no sea aceptada, la Dirección General de Participación Ciudadana o la Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana mediante oficio indicará los motivos para la negativa de acceso, lo cual no podrá exceder de 10 días hábiles, de acuerdo con lo establecido en el numeral 8.3.5, de las presentes reglas de operación.

**8.3.11.** En caso de que la documentación se haya entregado de manera presencial, la Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana entregará un comprobante de recepción de documentación. En caso de que la documentación se haya entregado vía electrónica, se enviará un correo electrónico de acuse de recibido. En ninguna circunstancia la recepción de la documentación garantiza la aceptación al programa social.

**8.3.12.** Ningún procedimiento o requisito de acceso no previsto en las reglas de operación podrá adicionarse en otros instrumentos normativos o en la convocatoria del programa.

**8.3.13.** Se prohíbe a las autoridades de la ciudad, partidos políticos y organizaciones sociales utilizar con fines lucrativos, partidistas el presente programa social. Las leyes correspondientes, establecerán las sanciones a las que haya lugar.

**8.3.14.** Este programa social no discrimina “se prohíbe cualquier acto o conducta discriminatoria, por acción u omisión, motivada por género, origen étnico o nacional, apariencia física, color de piel, lengua, edad, discapacidades, condición social, situación migratoria, condiciones de salud, embarazo, religión, opiniones, orientación sexual, identidad de género, características sexuales, o cualquier otra. La negación de ajustes razonables, proporcionales y objetivos, se considerará discriminación. No se constituye discriminación a las medidas positivas -acciones afirmativas, medidas de inclusión y medidas de nivelación- adoptadas para garantizar en condiciones de igualdad, el goce o ejercicio de uno o más derechos humanos y libertades fundamentales de grupos que así lo requieran”.

**8.3.15.** Una vez que las personas solicitantes a ser personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios de servicios son incorporadas al programa social, formarán parte de un padrón, que conforme a lo establecido por la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la Ley de Datos Personales, los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto al establecido en las reglas de operación del programa social.

**8.3.16.** En ningún caso las personas servidoras públicas podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.

**8.3.17.** En caso de que la solicitud de acceso al presente programa social haya sido denegada, podrá acudir a las oficinas de la Dirección de Participación Ciudadana, ubicadas en Plaza de la Constitución no.1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 16:00 horas, para solicitar la información o aclaración correspondiente.

**8.3.18.** Este programa social opera bajo el principio de simplificación administrativa para que los requisitos y procedimientos de acceso sean comprensibles, claros y sencillos, eliminando espacios de intermediación o discrecionalidad innecesarios y promoviendo la aplicación directa de los recursos e instrumentos a movilizar.

**8.3.19.** Este programa social promueve la digitalización de trámites y procedimientos a fin de facilitar los procesos y ofrecer vías alternativas y complementarias a las presenciales de incorporación.

#### **8.4. REQUISITOS DE PERMANENCIA, CAUSALES DE BAJA O SUSPENSIÓN TEMPORAL.**

En aquellos casos de que existan requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal de las personas beneficiarias, se deberá:

**8.4.1.** Requerimientos para permanecer en el programa social:

**Personas Beneficiarias Enlaces y Personas Beneficiarias Facilitadoras De Servicios:**

1. Asistir a la capacitación y formación que se programará, que podría ser replicada en la comunidad.
2. Entregar informes mensuales de actividades, en los términos y condiciones que establezca la Dirección General de Participación Ciudadana.
3. Conducirse en estricto apego a los principios de respeto a los derechos humanos, la no discriminación y con absoluto respeto en su relación con la ciudadanía, personas usuarias, personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa y personas servidoras públicas, así como con el personal de la Alcaldía en general.
4. Abstenerse de alterar o falsificar documentos o información generados durante la realización de actividades.
5. Destinar documentos, información, materiales y bienes oficiales que le hayan sido asignados a los fines legales previstos.
6. Uso responsable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
7. Cumplir con las actividades inherentes al programa social.
8. Realizar correctamente y en los tiempos establecidos las actividades requeridas durante el programa social.

**Causales De Baja De Las Personas Beneficiarias Enlaces y Personas Beneficiarias Facilitadoras De Servicios:**

1. No cumplir con las actividades inherentes al programa.
2. Hacer uso inadecuado de documentos, información, materiales y bienes oficiales que le hayan sido asignados.
3. Alterar o falsificar los documentos e información generados durante la realización de las actividades.
4. Renunciar voluntariamente, en cuyo caso, deberá notificar preferentemente por escrito al titular de las unidades administrativas responsables de la supervisión, implementación y operación del Programa Social.
5. Cuando la persona beneficiaria facilitadora de servicios fallezca.
6. Exceder de manera deliberada las atribuciones y facultades que exige el programa social.
7. Abusar o usar de manera irresponsable las TIC, con la intención de mal in f o r m a r o c a u s a r daño en la confianza ciudadana.
8. Acudir a las actividades bajo el influjo de bebidas alcohólicas o estupefacientes.
9. No asistir a los talleres de capacitación.
10. No realizar correctamente y en los tiempos establecidos las actividades requeridas durante el programa social para llevar a cabo sus objetivos.
11. No conducirse en estricto apego a los principios de respeto a los derechos humanos, la no discriminación y con absoluto respeto en su relación con: la ciudadanía, personas usuarias, personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa y personas servidoras públicas, así como con el personal de la Alcaldía en general.

**Personas usuarias.**

Serán limitadas las actividades implementadas por el programa social cuando:

1. Acudan a las actividades bajo el influjo del alcohol o cualquier tipo de estupefaciente.
2. Se conduzcan atentando a los principios de respeto a los derechos humanos, la no discriminación y falta de respeto en su relación con la ciudadanía, personas usuarias, personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa y personas servidoras públicas, así como con el personal de la Alcaldía en general.

Este programa no tiene causales de baja temporal.

**8.4.2.** Para cualquier duda sobre la permanencia, suspensión o baja, deberá acudir a la Dirección General de Participación Ciudadana, donde se establecerán los procedimientos para la aclaración correspondiente y donde podrá solicitar información al respecto.

**8.4.3.** En caso de que la persona beneficiaria facilitadora de servicios haya sido dada de baja y quiera inconformarse, podrá acudir con previa cita a las oficinas de la Dirección General de Participación Ciudadana, ubicadas en Plaza de la Constitución 1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de las 09:00 a las 16:00 horas, para solicitar la información o aclaración correspondiente.

**9. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN.**

Cualquier situación no prevista en las reglas de operación, será resuelta por la Dirección General de Participación Ciudadana.

**9.1. Operación.****Personas beneficiarias facilitadoras de servicios Enlaces.**

- 1) Coadyuvar en la atención y orientación de demandas ciudadanas.

- 2) Vincular a la población con las autoridades de la Alcaldía Tlalpan.
- 3) Apoyar en la realización de las Asambleas Generales.
- 4) Motivar la participación comunitaria.
- 5) Elaborar y dar seguimiento a los diagnósticos sociales de las colonias, barrios o pueblos originarios que le sean asignados.
- 6) Promover y asistir a recorridos en corresponsabilidad vecinal.
- 7) Realizar jornadas informativas en los que se promueva los programas, servicios y actividades de la Alcaldía Tlalpan.
- 8) Generar espacios de diálogo para la resolución de conflictos de la ciudadanía.
- 9) Apoyar en la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la demarcación Tlalpan, en el acompañamiento de sus tradiciones, usos y costumbres.
- 10) Promover y organizar jornadas de mejoramiento de la imagen urbana.
- 11) Coordinar el desarrollo de las actividades de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.
- 12) Organizar la vinculación de la Alcaldía Tlalpan con la población Tlalpense mediante la participación ciudadana.
- 13) Proporcionar el enlace entre la Alcaldía Tlalpan y la población Tlalpense para la recepción y canalización de las distintas demandas, propuestas e iniciativas ciudadanas.

**Personas beneficiarias facilitadoras de servicios.**

- 1) Coadyuvar en la atención y orientación de demandas ciudadanas.
- 2) Vincular a la población con las autoridades de la Alcaldía Tlalpan.
- 3) Apoyar en la realización de las Asambleas Generales.
- 4) Motivar la participación comunitaria.
- 5) Elaborar y dar seguimiento a los diagnósticos sociales de las colonias, barrios o pueblos originarios que le sean asignados.
- 6) Promover y asistir a recorridos en corresponsabilidad vecinal.
- 7) Realizar jornadas informativas en los que se promueva los programas, servicios y actividades de la Alcaldía Tlalpan.
- 8) Generar espacios de diálogo para la resolución de conflictos de la ciudadanía.
- 9) Apoyar en la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la demarcación Tlalpan, en el acompañamiento de sus tradiciones, usos y costumbres.
- 10) Promover y organizar jornadas de mejoramiento de la imagen urbana.

**9.1.1.** Las Unidades Administrativas involucradas en la operación del programa social son: La Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana (coordinación); la Subdirección de Participación Comunitaria (seguimiento); la Subdirección de Concertación Política y Presupuesto Participativo; las Subdirecciones de Promoción y Organización Ciudadana Zona A, Zona B, Zona C, Zona D y Zona E; la Jefatura de Unidad Departamental de Atención Comunitaria y la Jefatura de Unidad Departamental de Presupuesto Participativo (operación), Jefatura de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales y Presupuesto Participativo.

Etapa		Unidad administrativa responsable
1	Publicación de Reglas de Operación del Programa Social	Dirección General de Participación Ciudadana
2	Publicación de la Convocatoria para las personas que buscan participar como personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios de servicios del Programa Social	Dirección General de Participación Ciudadana
3	Registro y recepción de documentación de personas solicitantes para participar como personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios de servicios del Programa Social	Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana
4	Selección de personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios de servicios del Programa Social	Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana

5	Asignación de lugares, fechas y horarios en que cada persona seleccionada desempeñará sus funciones	Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana
6	Desempeño de actividades	Subdirección de Concertación Política y Presupuesto Participativo, la Subdirección de Participación Comunitaria; las Subdirecciones de Promoción y Organización Ciudadana Zona A, Zona B, Zona C, Zona D y Zona E; J.U.D. de Atención Comunitaria y J.U.D. de Presupuesto Participativo, J.U.D de Unidades Habitacionales y Presupuesto Participativo

**9.1.2.** Los datos personales de las personas usuarias y de las personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social y la información adicional generada y administrada, se regirá por lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (LTAIPRC) y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México (LPDPPSO).

**9.1.3.** De acuerdo con el artículo 67 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, los subsidios, apoyos y ayudas, tanto de tipo material como económico que se otorguen con objeto de los programas sociales específicos implementados por el Gobierno, deberán llevar impresa de manera clara y visible la siguiente leyenda:

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.

**9.1.4.** Para este programa social los formatos y trámites son gratuitos.

**9.1.5.** Durante los procesos electorales, en particular en las campañas electorales no se suspenderá el programa social, sin embargo, atendiendo a los principios de imparcialidad, equidad y neutralidad que deben observarse en los procesos electorales, los beneficios del programa social no serán entregados en eventos masivos o modalidades que afecten el principio de equidad en la contienda electoral.

**9.1.6.** La ejecución del programa social se ajustará al objeto y reglas de operación establecidas, evitando su utilización con fines electorales distintos al desarrollo social, en el marco de los procesos electorales, para evitar en todo momento, su vinculación con algún partido político, coalición o candidatura particular.

**9.1.7.** Queda prohibida en cualquier contexto y en particular durante procesos y campañas electorales, la utilización de este programa social y de sus recursos del ámbito Federal, de la Ciudad y de las Alcaldías con la finalidad de promover la imagen personal o inducir o coaccionar a la ciudadanía para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato. Asimismo, los Partidos Políticos, Coaliciones, personas candidatas o funcionarias públicas, no podrán adjudicarse o utilizar en beneficio propio la realización de obras públicas o programas de gobierno. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México y otras disposiciones legales. Las personas servidoras públicas no podrán utilizar ni aplicar programas emergentes destinados a la ciudadanía, salvo en casos de desastre ocasionados por fenómenos naturales y protección civil. Las personas ciudadanas tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones relacionadas con la utilización inadecuada o electoral de programas sociales ante la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

## **9.2. Supervisión y control.**

**9.2.1.** Se establecerá un sistema de monitoreo a través de seguimiento y generación de información permanente de las actividades y procedimientos internos de supervisión y control del programa social. Se dará seguimiento al programa a través de indicadores de gestión trimestrales.

9.2.2. El proceso mediante el cual se hará la revisión del diseño, los procedimientos de intervención, los objetivos y los instrumentos de aplicación adoptados, será de acuerdo con la información que arroje el sistema de monitoreo, supervisión y control establecido.

9.2.3. El Órgano Interno de Control de la Alcaldía Tlalpan tendrá a su cargo la supervisión de todos los programas sociales que operan en la Alcaldía Tlalpan, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

### 9.3. Gestión de riesgos y continuidad operativa.

Matriz de control de riesgo										
No mbr e del Ries go	Ti p o	Factores de riesgo	Descripc ión del riesgo	Efectos del riesgo	Probab ilidad de Ocurre ncia/G rado de Impact o	No mb re del Co ntr ol Inte rno	Objetivo del Control Interno	Activid ades del Contro l Intern o	Indic ador del Cont rol Inter no	Evidencia documental
Cali dad defi cient e en las Pers onas Ben eficia rias Enla ces y Faci lidad oras de Serv icios	O pe ra ti vo	Podría presentar se una capacitac ión insuficie nte o poco uniforme , una falta de lineamie ntos claros para la ejecución de actividad es o una supervisi ón irregular en territorio, lo que generaría diferenci as en la forma en que cada persona facilitado ra realiza sus funcione s	Existe la posibilid ad de que las actividad es del Program a Social se desarroll en sin criterios homogén eos, lo cual podría traducirs e en diagnósti cos con errores, conciliac iones poco efectivas, acompañ amientos desorden ados y una atención desigual a la ciudadan ía	De materiali zarse, este riesgo podría derivar en conflicto s comunita rios mal atendidos , diagnósti cos incomple tos o imprecis os, una percepci ón ciudadan a negativa sobre el Program a Social y el posible incumpl imiento de metas físicas estableci das	6 / 6 (Posibl e / Severo)	Sist ema de sup ervi sión y cap acitac ión cont inua las Pers ona s Ben efic iari as Enl aces y Faci lita dor as de Ser vici os	Asegurar que, mediante procesos formativ os y supervisi ón constante , las actividad es del Program a Social se ejecuten con los niveles de calidad, uniformi dad y pertinenc ia técnica que permitan disminuir la posibilid ad de fallas operativa s	Se implem entan talleres continuo s, distribu ción de lineami entos y manual es, visitas de supervi sión en campo y retroali mentaci ones periódi cas que reducen la probabi lidad de que el riesgo se materia lice	(Capa citaci ones impar tidas / Capa citaci ones progr amada s) × 100	Listas de asistencia de capacitaciones a Personas Beneficiarias Enlaces y Facilitadoras de Servicios. Expedientes de las Personas Beneficiarias Enlaces y Facilitadoras de Servicios de acuerdo al perfil. Evidencias fotográficas de actividades implementadas.Re portes mensuales de actividades de las Personas Beneficiarias Enlaces y Facilitadoras de Servicios. Informes de supervisión. Constancias de cursos acreditados por las Personas Beneficiarias Enlaces y Facilitadoras de Servicios en materia de Participación Ciudadana

<p>Rechazo o resistencia a las actividades comunitarias</p>	<p>Social</p>	<p>Podría existir insuficiente información hacia la comunidad, antecedentes de conflictos vecinales o desconfianza hacia autoridades, lo que generaría una actitud de rechazo frente a brigadas, recorridos o jornadas</p>	<p>El riesgo consiste en que la ciudadanía podría negarse a participar o permitir la ejecución de actividades, lo que ocasionaría la interrupción de jornadas, retraso en diagnósticos o tensiones adicionales entre grupos vecinales</p>	<p>Si este riesgo se materializa, podría reducirse la cobertura territorial, impedirse la realización de actividades preliminares calendarizadas, intensificarse ciertos conflictos locales o generarse una percepción pública adversa hacia la Alcaldía</p>	<p>7 / 7 (Probable / Mayor)</p>	<p>Protocolo de socialización comunitaria previa a las actividades</p>	<p>Promover condiciones de aceptación social mediante información oportuna, diálogo anticipado con liderazgos territoriales y comunicación clara de los beneficios del Programa Social, minimizando así la posibilidad de rechazo</p>	<p>Se realizan actividades informativas previas, reuniones con liderazgos comunitarios y difusión continua de objetivos institucionales, lo que disminuye la probabilidad de que la comunidad rechace las intervenciones</p>	<p>(Recorridos realizados / Recorridos Programados) x 100</p>	<p>Minutas de reuniones. Mesas de trabajo. Evidencia fotográfica. Documentos de seguimiento a incidencias</p>
---	---------------	--	---	--	---------------------------------	--	---	--	---	---

**Plan de Continuidad Operativa.**

**Procesos críticos.**

Los procesos críticos del Programa Social “Nuestra Casa se Transforma .26” comprenden la operación territorial de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, la atención ciudadana en colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de Tlalpan, la ejecución de jornadas de mejoramiento del entorno, la conciliación y acompañamiento en la resolución de conflictos vecinales, la elaboración y seguimiento de diagnósticos comunitarios, la realización de recorridos para identificar necesidades, el desarrollo de brigadas informativas y la organización de actividades de integración comunitaria. Estos procesos representan el núcleo operativo del Programa Social y requieren continuidad permanente para evitar afectaciones a la ciudadanía, por lo que deben mantenerse funcionales aun en situaciones adversas o contingencias que puedan influir en el desempeño normal de las personas facilitadoras.

**Equipo responsable.**

La responsabilidad de activar y ejecutar el Plan de Continuidad Operativa recae en la Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana, las cuales deberán coordinar todas las acciones necesarias para garantizar el funcionamiento de los procesos esenciales. Estas áreas serán las encargadas de reorganizar al personal, reasignar territorios, ajustar calendarios, redefinir rutas de operación y establecer canales de comunicación internos y externos que permitan mantener la presencia institucional. Asimismo, deberá coordinarse con las áreas de seguimiento, la Subdirección de Participación Comunitaria, la Subdirección de Concertación Política y Presupuesto Participativo y las áreas operativas, las Subdirecciones de Promoción y Organización Ciudadana Zona A, Zona B, Zona C,

Zona D y Zona E, la Jefatura de Unidad Departamental de Atención Comunitaria y la Jefatura de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales y Presupuesto Participativo. Las Personas Beneficiarias Enlaces y Facilitadoras de Servicios deberán atender las instrucciones emitidas por las áreas operativas responsables para asegurar la continuidad de las actividades.

#### **Protocolos de contingencia.**

En caso de presentarse una contingencia que pueda afectar la operación del Programa Social, la Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana activarán los protocolos que permiten reorganizar las actividades esenciales. Cuando la afectación limite la presencia física en territorio, el Programa Social podrá recurrir temporalmente a modalidades de seguimiento remoto para actividades que lo permitan, como la recepción de demandas ciudadanas, el acompañamiento telefónico en casos de conflicto, la actualización de diagnósticos digitales o la orientación a través de medios electrónicos. Si la contingencia involucra la ausencia inesperada las Personas Beneficiarias Enlaces y Facilitadoras de Servicios, la Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana realizarán redistribuciones internas para cubrir zonas prioritarias mediante la reorganización de horarios, la reasignación de rutas o el reordenamiento de actividades con el fin de evitar rezagos. Cuando la contingencia derive de un conflicto comunitario o resistencia social, la continuidad se garantizará mediante reprogramaciones inmediatas, intervenciones en zonas alternas y procesos de socialización y diálogo que permitan restablecer condiciones de operación. En todos los casos se deberá documentar la contingencia, las acciones realizadas, los tiempos de afectación y la fecha de restablecimiento de la operación.

#### **Protección de bienes y materiales.**

El Programa Social deberá asegurar la protección de los bienes, recursos, herramientas y materiales utilizados en territorio y en oficinas, especialmente aquellos indispensables para la ejecución de actividades. Ante una contingencia, se deberán resguardar los equipos de trabajo, materiales de brigadas y cualquier herramienta necesaria para el cumplimiento de las metas físicas. La Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana serán los responsables de garantizar que los bienes institucionales sean almacenados en espacios seguros, protegidos contra riesgos ambientales, robos o daños, y que se implementen medidas de resguardo temporal cuando la operación en territorio se vea interrumpida. De forma adicional, se deberá asegurar que las Personas Beneficiarias Enlaces y Facilitadoras de Servicios conozca las rutas de devolución y protección de materiales en caso de contingencia, de manera que la Alcaldía no enfrente pérdidas que afecten la continuidad operativa.

#### **Protección de datos.**

La protección de datos y de la información territorial generada por el Programa Social constituye un elemento esencial para garantizar la continuidad operativa. En caso de contingencia, la Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección de Promoción, Organización y Participación Ciudadana deberán activar de inmediato los mecanismos institucionales de respaldo y recuperación que permitan restablecer la integridad y disponibilidad de diagnósticos, reportes, bitácoras, minutas incidencias y archivos digitales vinculados con las actividades del Programa Social. Toda la información deberá almacenarse en los repositorios institucionales autorizados y bajo controles que limiten el acceso únicamente al personal facultado. El personal facilitador deberá recibir instrucciones claras sobre el manejo adecuado de datos y la obligación de proteger información sensible de conformidad con la normatividad aplicable. Con ello se garantiza que, aun ante una contingencia, la información esencial se mantenga protegida y disponible para asegurar el cumplimiento de metas y la continuidad de actividades en el territorio.

### **10. PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA.**

**10.1.** En caso de alguna queja derivada del presente programa social, las personas interesadas deberán presentar por escrito su inconformidad, señalando su nombre completo, dirección para recibir notificaciones, teléfono de contacto, los presuntos hechos que constituyen su inconformidad o queja, adjuntando los documentos relacionados con el asunto.

**10.2.** Para con previa cita, a la Dirección General de Participación Ciudadana, presentándola directamente en sus oficinas, ubicadas en Plaza de la Constitución 1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 16:00 horas, o al correo electrónico: [nuestracasasetransforma26@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:nuestracasasetransforma26@tlalpan.cdmx.gob.mx), instancia que le dará respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles. En caso de que la situación no sea resuelta, podrá acudir a las oficinas del Órgano Interno de Control en la Alcaldía Tlalpan para exponerla, ubicadas en Av. San Fernando 84, edificio principal, planta baja, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan.

**10.3.** En caso de que la Alcaldía Tlalpan no resuelva la queja, las personas beneficiarias podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos del programa social o por incumplimiento de la garantía de acceso al mismo ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México, o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarse a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente, de la misma forma, a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México.

**10.4.** El trámite de queja o inconformidad podrá realizarse a través del correo electrónico: [nuestracasasetransforma26@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:nuestracasasetransforma26@tlalpan.cdmx.gob.mx).

**10.5.** En caso de que presenten situaciones de discriminación, se puede acudir a presentar una queja al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (COPRED), en los teléfonos 55-46-00-82-33 y 55-53-41-30-10; y por correo electrónico: [quejas.copred@cdmx.gob.mx](mailto:quejas.copred@cdmx.gob.mx).

**10.6.** El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL (8004332000) interponer cualquier queja o aclaración sobre el presente programa social, la persona interesada deberá dirigirla.

## **11. MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD.**

**11.1.** Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para acceder al disfrute de los beneficios del programa social estarán a la vista del público y podrán ser consultados en las oficinas de la Dirección General de Participación Ciudadana, ubicadas en Plaza de la Constitución 1, colonia Tlalpan Centro, C.P. 14000, Alcaldía Tlalpan, en un horario de lunes a viernes de las 09:00a las 16:00 horas. También podrán ser consultados en la página de la Alcaldía Tlalpan.

● <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, y en el sistema Tu bienestar <https://tubienestar.cdmx.gob.mx>.

**11.2.** Toda aquella persona solicitante que requiera información adicional referente a los procesos del Programa Nuestra casa se transforma, deberá enviar un correo electrónico a la siguiente dirección:

● [nuestracasasetransforma26@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:nuestracasasetransforma26@tlalpan.cdmx.gob.mx), exponiendo su situación.

### **Para ello requerirá:**

1. Nombre completo de la persona interesada.
2. Número de Folio asignado.
3. Correo electrónico para recibir notificaciones.
4. Número telefónico de la persona interesada.
5. Descripción de los hechos o actos que, a su parecer, contravienen lo dispuesto en las Reglas de Operación del Programa.
6. De contar con ellas, adjuntar las pruebas que verifiquen el incumplimiento.
7. Fecha y firma.

● Una vez enviada la solicitud se procederá a dar respuesta por la misma vía en un plazo no mayor a 30 días hábiles.

**11.3.** Los casos en los que se incurra en incumplimiento o por violación de derechos sociales, los cuales pueden ser los siguientes:

- a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo y se le niegue.
- b) Cuando la persona derechohabiente de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa social y se incumpla.
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

**11.4.** De acuerdo con el artículo 68 de la Ley de Derecho al Bienestar y la Igualdad Social de la Ciudad de México, las personas participantes de los programas y acciones sociales de la Ciudad tendrán derecho a:

- I. Recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos;
- II. Contar con información accesible, adecuada, clara y oportuna sobre los programas sociales, sus requisitos, características, formas de acceso, modificaciones, conforme a lo previsto en la normativa correspondiente;
- III. Conocer, en un tiempo razonable, los resultados de las convocatorias de los programas sociales;
- IV. Participar, en el nivel territorial que corresponda, en la evaluación de las políticas y programas sociales;
- V. Interponer quejas, inconformidades, denuncias y/o sugerencias;

- VI. Ser informados ante posible rechazo o baja de los programas sociales;
- VII. Solicitar de manera directa el acceso a los programas sociales;
- VIII. No ser condicionado en el acceso a programas, acciones y servicios sociales;
- IX. Garantía de reserva y privacidad de la información personal que, en su caso, hayan proporcionado;
- X. Que su información sea eliminada de los archivos, bases de datos y otros registros, una vez concluida la vigencia y objetivo del programa social, y transcurrido el tiempo de conservación, previa publicación en la Gaceta Oficial, con al menos 10 días hábiles de anticipación; y
- XI. Toda persona beneficiaria queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada programa social.

11.5. La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, a través del órgano interno de control designado para dicho fin, es la autoridad competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas relacionadas con los programas de igualdad y bienestar social”.

11.6. Toda persona beneficiaria o solicitante será sujeta a un procedimiento administrativo que le permita ejercer su derecho de audiencia y apelación, no sólo para el caso de suspensión o baja del programa, sino para toda aquella situación en que considere vulnerados sus derechos.

11.7. Una vez concluida la vigencia y el objetivo del programa social y transcurrido el tiempo de conservación, la información proporcionada por las personas derechohabientes o beneficiarias, deberá ser eliminada de los archivos y bases de datos de la Administración Pública de la Ciudad de México, de conformidad con lo previsto en la Ley de Archivos de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos previa publicación del Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con al menos 10 días hábiles de anticipación.

## 12. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

En términos del artículo 32 de la Ley de Bienestar, las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. Así, las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para reorientación y mejora del programa social.

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley de Evaluación, la evaluación constituye un proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados, e impacto de las políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública de las Ciudad de México y las Alcaldías en el bienestar social, la calidad de vida, la pobreza, las desigualdades, la mitigación de riesgo y reducción de la vulnerabilidad ante desastres, los derechos humanos y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

### 12.1. Tipos de evaluación.

La evaluación será interna y externa, tendrán por objeto detectar las deficiencias y fortalezas; constituirá la base para formular las observaciones y recomendaciones para el fortalecimiento, modificación o reorientación de las políticas, programas, proyectos de inversión y acciones del gobierno.

a) La evaluación interna será realizada anualmente conforme con los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México. Tendrá como finalidad valorar su funcionamiento y mejorar su diseño, proceso, desempeño, resultados e impactos. Se basará en el Mecanismo de Monitoreo para ajustar, actualizar o modificar los programas.

b) La evaluación externa será la que realice el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México a los entes de la Administración Pública y las Alcaldías, conforme a lo dispuesto por la Ley de Evaluación de la Ciudad de México (LE).

### 12.2. Evaluación Interna.

Respecto de la evaluación interna y externa se establece lo siguiente:

La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos que a tal efecto emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 30 fracciones XIII y XV de la Ley de Bienestar.

En un plazo no mayor a seis (6) meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

1. La Dirección de Planeación del Desarrollo, elaborará la evaluación interna del programa social.

2. La unidad administrativa responsable que opera el programa social está obligada a proporcionar la información requerida para su realización.

### 13. INDICADORES DE GESTIÓN Y DE RESULTADOS.

De acuerdo con lo establecido en la LDS, LE y Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad México (LPC), la participación ciudadana es el conjunto de actividades mediante las cuales toda persona tiene el derecho individual o colectivo para intervenir en las decisiones públicas, deliberar, discutir y cooperar con las autoridades, así como para incidir en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y actos de gobierno de manera efectiva, amplia, equitativa, democrática y accesible; y en el proceso de planeación, elaboración, aprobación, gestión, evaluación y control de planes, programas, políticas y presupuestos públicos.

**CUADRO 1. MATRIZ DE INDICADORES DE PROGRAMAS SOCIALES.**

Nivel del Objetivo	Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Delegación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
<b>Fin</b>	Contribuir a la solución de conflictos y mejoramiento de entorno mediante acompañamiento, asesoría, concertación y canalización de solicitudes y demandas ciudadanas	Índice de Desarrollo Social en Tlalpan	Se utiliza el método de Necesidades Básicas Insatisfechas que forma parte del Método de Medición Integral de la Pobreza (método oficial de pobreza de la Ciudad de México), que permite medir las carencias de una población y caracterizar su pobreza	Resultados	Índice	Quinquenal	Colonias	Reporte del Índice de Desarrollo Social emitido por el Evalúa CDMX	Evalúa CD MX	Las condiciones sociales y económicas son adecuadas para el desarrollo social	0.83
<b>Propósito</b>	Prestar servicios de solución de conflictos y mejoramiento del entorno a la población	Porcentaje de solución de conflictos y mejoramiento del entorno a la población	(Intervenciones para la solución de conflictos y mejoras del entorno atendidas/Intervenciones para la solución de conflictos y mejoras del entorno programadas) *100	Resultados	Porcentaje	Anual	Zona territorial y sexo	Informes del programa	Dirección General de Participación Ciudadana	La ciudadanía solicita la atención y concertación ante un conflicto vecinal	80%
<b>Propósito PG</b>	Prestar servicios de Solución de conflictos y mejoramiento del entorno a la población	Porcentaje de participación de las mujeres en las actividades del programa	(Número de mujeres usuarias que participan en las actividades del programa social/Número de personas que participan en las actividades del programa social) * 100	Resultados	Porcentaje	Anual	Alcaldía	Informes del programa	Dirección General de Participación Ciudadana	La ciudadanía participa en las actividades del programa	51%

<b>Com pone nte 1</b>	Orientaciones otorgadas en materia de colaboración, vinculación, concertación y participación ciudadana	Porcentaje de Orientaciones otorgadas	(Número de orientaciones otorgadas por las personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios en la Alcaldía Tlalpan/Número de orientaciones programadas por las personas beneficiarias enlaces y personas beneficiarias facilitadoras de servicios en la Alcaldía Tlalpan) * 100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Zona territorial	Informes del programa	Dirección General de Participación Ciudadana	La ciudadanía solicita orientación	100%
<b>CIA ctividad 1</b>	Realizar recorridos en colonias, barrios y pueblos	Porcentaje de recorridos realizados	(Número de recorridos realizados en la demarcación de Tlalpan / Número de recorridos programados realizar en la demarcación Tlalpan) * 100	Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Zona territorial	Informes del programa	Dirección General de Participación Ciudadana	La ciudadanía participa con las autoridades de la Alcaldía en los recorridos	100%
<b>Com pone nte 2</b>	Unidades territoriales y pueblos originarios tienen una cultura de valores basados en la equidad, el respeto, la diversidad, la cooperación y la tolerancia	Porcentaje de Unidades territoriales y pueblos originarios que tienen una cultura de valores basados en la equidad, respeto, diversidad, cooperación y tolerancia	(Número de Unidades territoriales y pueblos originarios que reciben una cultura de valores basados en la equidad, el respeto, la diversidad, la cooperación y la tolerancia/ número de total de Unidades territoriales y pueblos originarios) *100	Resultado	Porcentaje	Anual	Zona territorial y pueblos	Informes del programa	Dirección General de Participación Ciudadana	La ciudadanía participa con las autoridades de la Alcaldía	40%

<b>Actividad del Componente 2</b>	Personas Beneficiarias Facilitadoras de servicios en participación ciudadana, atención vecinal con perspectiva de género, derechos humanos, atención de conflictos, cultura de la paz y prevención de las violencias	Porcentaje de personas beneficiarias facilitadoras de servicios capacitadas en participación ciudadana, perspectiva de género, derechos humanos y cultura de la paz	(Número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios capacitadas con perspectiva de género, derechos humanos y cultura de la paz / Total de personas beneficiarias facilitadoras de servicios) × 100	Gestión	Porcentaje	Trimestral	Zona territorial	Informes del programa	Dirección General de Participación Ciudadana	La ciudadanía solicitación	100%
-----------------------------------	--	---	--	---------	------------	------------	------------------	-----------------------	--	----------------------------	------

#### 14. MECANISMOS Y FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Bienestar, la Ley de Evaluación, Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México y Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México (LPC), la participación ciudadana es el conjunto de actividades mediante las cuales toda persona tiene el derecho individual o colectivo para intervenir en las decisiones públicas, deliberar, discutir y cooperar con las autoridades, así como para incidir en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y actos de gobierno de manera efectiva, amplia, equitativa, democrática y accesible; y en el proceso de planeación, elaboración, aprobación, gestión, evaluación y control de planes, programas, políticas y presupuestos públicos.

**14.1.** En atención a lo dispuesto en la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México y en relación con la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de este programa social por lo que se promoverá la participación activa de la población de manera individual a través de las encuestas de satisfacción.

**14.2.** La modalidad de participación social con la que contará el programa social es la siguiente:

<b>Participante</b>	Personas y colectivos
<b>Etapas en la que participa</b>	Evaluación
<b>Forma de participación</b>	Respondiendo a la encuesta de satisfacción
<b>Modalidad</b>	Comunitaria
<b>Alcance</b>	Proporcionando Información

#### 15. ARTICULACIÓN CON POLÍTICAS, PROGRAMAS, PROYECTOS Y ACCIONES SOCIALES.

El presente programa social no lleva a cabo actividades de manera conjunta con Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías.

**15.1.** Este programa social no se articula con el de otra dependencia o entidad.

**15.2.** Las acciones descritas en este programa social no se complementan, coordinan y colaboran con otras dependencias o entidades.

**15.3.** No existen mecanismos de identificación y evaluación de posibles duplicidades en la implementación del programa social, toda vez que no se articula con el de otra dependencia o entidad.

## **16. MECANISMOS DE FISCALIZACIÓN.**

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, conforme a sus atribuciones, vigilará el cumplimiento de los presentes Lineamientos.

**16.1.** Este programa social fue aprobado el 26 de diciembre de 2025, en la 4ª Sesión Ordinaria de la Comisión Coordinadora del Sistema General de Bienestar Social CCSGBS.

**16.2.** Como parte del informe trimestral remitido a la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, se enviarán los avances en la operación del programa social, la población beneficiaria, el monto de los recursos otorgados, la distribución, según sea el caso, por demarcación territorial y colonia.

**16.3.** La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia vigilará que el gasto guarde congruencia con lo dispuesto en la Ley de Austeridad y en el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México vigente.

**16.4.** Se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, así como de los Órganos Internos de Control correspondiente, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.

**16.5.** El Órgano Interno de Control de cada ente de la Administración Pública a cargo de instrumentar la política de derecho al bienestar e igualdad social en la Ciudad de México, vigilará el cumplimiento de las reglas de operación que se emitan, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.

**16.6.** La Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el ámbito de sus atribuciones, y de acuerdo a su autonomía técnica, revisará y fiscalizará la utilización de los recursos públicos movilizados a través del programa social.

**16.7.** Se proporcionará a la Auditoría Superior de la Ciudad de México toda la información, de acuerdo con la legislación aplicable, para la fiscalización que en su caso emprenda dicha institución.

**16.8.** El Programa social cuenta con la Opinión Técnica favorable de la Secretaría de las Mujeres en la Ciudad de México de conformidad con lo establecido en los “Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2026”, previo a la aprobación de la Comisión Coordinadora del Sistema General de Bienestar Social, para su publicación, según consta en el folio SEMUJERES-OT-PEG-ROP-2025-259\_Tlalpan\_NuestraCasa.

## **17. MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.**

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de Programas Sociales, de Ayudas, Subsidios, Estímulos y Apoyos establecidas en el artículo 122 de la LTAIPRC, la siguiente información del programa social se mantendrá impresa para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia indicando el sitio de internet de la entidad o dependencia en el que también se podrá disponer de la siguiente información:

**17.1.** Los criterios de planeación y ejecución del programa, especificando las metas y objetivos anualmente y el presupuesto público destinado para ello;

**17.2.** La siguiente información del programa social será actualizada mensualmente:

- a) Área;
- b) Denominación del programa;
- c) Periodo de vigencia;
- d) Diseño, objetivos y alcances;
- e) Metas físicas;
- f) Población beneficiada estimada;
- g) Monto aprobado, modificado y ejercido, así como los calendarios de su programación presupuestal;
- h) Requisitos y procedimientos de acceso;
- i) Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana;
- j) Mecanismos de exigibilidad;

- k) Mecanismos de evaluación, informes de evaluación y seguimiento de recomendaciones;
- l) Indicadores con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, dimensión, frecuencia de medición, nombre de las bases de datos utilizadas para su cálculo;
- m) Formas de participación social;
- n) Articulación con otros programas;
- o) Vínculo a las reglas de operación o documento equivalente;
- p) Vínculo a la convocatoria respectiva;
- q) Informes periódicos sobre la ejecución y los resultados de las evaluaciones realizadas;
- r) Padrón de personas beneficiarias que deberá contener los siguientes datos: nombre de la persona física o denominación social de las personas morales beneficiarias, el monto, recurso, beneficio o apoyo otorgado para cada una de ellas, su distribución por unidad territorial, en su caso, edad y sexo; y
- s) Resultado de la evaluación del ejercicio y operación del programa.

## **18. CRITERIOS PARA LA INTEGRACIÓN Y UNIFICACIÓN DEL PADRÓN UNIVERSAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17, Apartado A, numeral 3 de la Constitución Política de la Ciudad de México, los programas de atención especializada y de transferencias monetarias y en especie que realicen el Gobierno de la Ciudad de México y las Alcaldías, serán auditables y contarán con un padrón único, transparente y enfocado a la rendición de cuentas.

El tratamiento de los padrones deberá observar la Ley de Protección de Datos Personales; las versiones públicas deberán ser anonimizadas y publicarse en formatos abiertos y agregados. Cuando por obligación normativa se publiquen datos nominales, las dependencias deberán justificar legalmente la necesidad, limitar la difusión y aplicar medidas técnicas de seguridad (encriptado, control de accesos).

Así mismo, se deberá publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo del año de ejercicio que se trate, los padrones de personas beneficiarias de los programas sociales del ejercicio fiscal anterior, indicando nombre, edad, sexo, unidad territorial, alcaldía, en los programas en donde se preste atención a personas migrantes y sujetas de protección internacional de diferente origen nacional se agregará el componente de nacionalidad. Dichos padrones deberán estar ordenados de manera alfabética y establecerse en un mismo formato. Adicional a las variables de identificación se precisará el número total de personas beneficiarias y si se cuenta con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 63 de la Ley de Bienestar. El manejo de los datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme lo establecido por la LTAIPRC y la LPDPPSO.

**18.1.** Este programa social se coordina con el sector central con el fin de unificar padrones de personas beneficiarias para evitar su duplicidad con el propósito de maximizar el impacto económico y social de los mismos. Para materializar lo anterior, las Alcaldías deberán observar lo dispuesto en la LATRPER.

**18.2.** La Unidad Responsable integrará un padrón unificado y organizado de este programa social, que contendrá la información sobre las personas beneficiarias que acceden al programa. Dicho padrón unificado será auditable en términos de la legislación por los órganos facultados para ello.

**18.3.** La Alcaldía Tlalpan, cuando le sea solicitado, otorgará a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de personas beneficiarias de programas sociales que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México e implementado por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México. Ello con la intención de presentar los resultados del mismo al Congreso de la Ciudad de México, salvaguardando siempre los datos personales en términos de la LPDPPSO.

**18.4.** En la página de la Alcaldía Tlalpan <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx>, se publicará el formato y bases abiertas, la actualización de los avances de la integración de los padrones de personas beneficiarias de cada uno de los programas sociales de la Alcaldías, el cual deberá estar conformado de manera homogénea y contener las variables: nombre, edad, sexo, unidad territorial, Alcaldía, beneficio otorgado y monto del mismo, de acuerdo a lo establecido en la fracción II del artículo 122 de la LTAIPRC.

**18.5.** El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 63 de la Ley de Bienestar será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México”.

**18.6.** Una vez emitidos los Lineamientos para la integración del padrón universal, se dará estricto cumplimiento a los mismos.

**18.7.** Diseñar, establecer e implementar mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y subsanar posibles errores de inclusión o exclusión en los padrones de personas beneficiarias de acuerdo a los objetivos del programa y a la población definida.

**18.8.** Diseñar, establecer e implementar mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y evitar cualquier utilización discrecional, política o comercial de los datos personales contenidos en los padrones de personas beneficiarias.

### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Publíquese el presente Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**SEGUNDO.** El presente Aviso entrará en vigor el día de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**TERCERO.** Los casos no previstos en las presentes reglas de operación, así como la interpretación de las mismas, serán resueltos por la Dirección General de Participación Ciudadana.

Ciudad de México, a 06 de enero de 2026

(Firma)

**MTRA. GABRIELA OSORIO HERNÁNDEZ**  
**ALCALDESA DEL ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLALPAN**

---